

La nova iniciativa engloba una àmplia gamma de productes creats per ajudar les famílies a gestionar la seva economia personal de manera fàcil i immediata

CaixaBank llança "Family Now" per agrupar tots els seus serveis digitals

- ***"Family Now" reforçarà els serveis tecnològics clau i potenciarà el desenvolupament d'innovacions úniques al sector financer a partir de tecnologies de mobilitat, "big data" i computació cognitiva.***
- ***Entre les principals novetats, destaquen la nova "app" de CaixaBank amb assistent basat en intel·ligència artificial, la signatura digital des del mòbil amb un sol "clic" o el nou "Les meves finances" per a la gestió de l'economia personal.***
- ***L'entitat és líder en banca digital a Espanya, amb 5,7 milions d'usuaris de banca per Internet, 4,3 milions de clients de banca mòbil i les majors quotes d'absorció del seu mercat en el món segons Comscore (31,1% en serveis web i 30,8% en serveis mòbils).***

Barcelona, 26 de gener de 2018

CaixaBank llança "Family Now" per agrupar tots els serveis digitals de l'entitat sota un mateix concepte. La iniciativa engloba una àmplia gamma de productes creats per ajudar les famílies a gestionar la seva economia personal de manera fàcil i immediata.

El llançament de "Family Now" reflecteix la visió sota la qual CaixaBank ha desenvolupat tota la seva estratègia d'innovació: posar al client en el centre i prioritzar aquells serveis que li aportin immediatesa, facilitat i control de les seves finances personals. Aquest enfocament ha permès a l'entitat ser en l'actualitat líder en banca en línia i banca mòbil a Espanya, amb 5,7 milions de clients, dels quals 4,3 milions operen a través de la seva terminal".

A Catalunya, CaixaBank té 1,8 milions de clients de serveis financers digitals, dels quals prop d'1,4 són usuaris A Barcelona hi ha 1,3 milions de banca mòbil i web; a Girona, mésde 205.000; a Tarragona, prop de 200.000 i, a Lleida, més de 95.000.

CaixaBank s'ha situat entre les millors valorades del món per la qualitat dels seus serveis, amb reconeixements com la primera posició internacional en el rànquing AQMetrix o diversos premis d'innovació de publicacions com *Euromoney* o *The Banker* a través d'una gran campanya de comunicació.

Potenciació de serveis tecnològics amb milions d'usuaris

"Family Now" suposarà, d'una banda, reforçar els serveis tecnològics claus, molt assentats en el model de CaixaBank i amb alts nivells d'ús, i, de l'altra, seguir desenvolupant serveis digitals únics en el sector, vinculats prioritàriament a l'entorn mòbil i basats en tecnologies emergents, com el *big data*, la intel·ligència artificial i la computació cognitiva. CaixaBank té una llarga experiència en el desenvolupament d'innovació pionera, amb una trajectòria que es remunta a la dècada dels anys 60 i 70 del segle XX, amb la introducció dels primers sistemes de teleprocés d'Espanya per connectar les oficines bancàries amb els serveis centrals.

Més recentment, l'entitat va ser la primera en iniciar al país la banca per Internet, amb la creació de Línia Oberta el 1998; la primera del món en crear la seva pròpia app store per a la descàrrega d'aplicacions mòbils; la primera d'Espanya en apostar comercialment pel pagament *contactless* i el pagament mòbil; la primera del món en instal·lar caixers *contactless* i en llançar polseres *wearables* per pagar en comerços; la primera en llançar un banc *mobile only* a Espanya, amb *imaginBank*; i la primera d'Europa en crear un chatbot d'intel·ligència artificial per a atenció al client.

Nova aplicació de banca mòbil de CaixaBank

Una de les principals novetats vinculades a la iniciativa "Family Now" és el llançament de la nova aplicació mòbil de CaixaBank, a través de la qual els usuaris poden realitzar totes les seves gestions financeres. L'*app*, que en el moment del seu llançament, l'any 2009, va ser la primera creada per una entitat financera a Espanya que va entrar en l'App Store d'Apple i que va tenir una versió per Android, és la principal porta d'entrada dels 4,3 milions d'usuaris que CaixaBank té en banca mòbil, un servei en el qual l'entitat és líder a Espanya. D'ells, 2 milions de persones utilitzen exclusivament el mòbil per gestionar les seves finances.

La nova versió de l'aplicació, creada amb la participació de més de 1.300 clients i la utilització de metodologia *fintech* en el disseny i el desenvolupament, està totalment orientada a adaptar-se a les necessitats dels usuaris.

Per això, és 100% *mobile*, amb un disseny completament pensat per a l'entorn mòbil, i permet saber, amb només un cop d'ull, l'estat de l'economia personal: últims moviments i compres, rebuts, despeses organitzades per categories, reptes d'estalvi, etc.

Igualment, el client pot personalitzar els accessos directes a les funcionalitats que siguin més importants per a ell.

L'aplicació compta amb serveis d'avantguarda, com l'assistent Neo, basat en intel·ligència artificial, capaç de resoldre per veu o text els dubtes del client i ajudar-lo a trobar les opcions que cerca. També està dotada d'accés biomètric, per empremta dactilar o Face ID en el cas d'iPhone X, i de la possibilitat de consultar el saldo per *smartwatch* o de forma senzilla en un *widget* del mòbil, sense haver d'accedir a l'aplicació. Igualment, CaixaBank ha incorporat alertes predictives, que avisen al client sobre propers càrrecs.

Un altre servei innovador és la incorporació de la signatura digital *mobile only*. D'aquesta manera, el client pot autoritzar, amb un sol clic a través del mòbil, operacions iniciades tant des del mòbil com des de la web. En conseqüència, s'elimina la targeta de coordenades i es simplifica notablement el procés.

"Les meves finances": gestió intel·ligent de les finances personals

També en el context de "Family Now", CaixaBank renova el servei "Les meves Finances", una eina intel·ligent de gestió d'ingressos i despeses personals basada en big data i tecnologies predictives. L'entitat financera va llançar l'aplicació el 2013 per ajudar als seus clients en la gestió de les seves domiciliacions, pressupostos mensuals i despeses, amb avanços com predir quan arribaran els seus pròxims rebuts, si un determinat rebut és anormalment elevat o si s'espera un nou càrrec que deixarà el compte en descobert de manera imminent. Actualment, el servei compta amb més de 3 milions de clients que accedeixen a ell de forma recurrent. D'acord amb les dades d'una enquesta realitzada entre els clients de Línia Oberta, és el servei digital més ben valorat de CaixaBank.

El nou "Les meves Finances" de CaixaBank manté totes les seves prestacions i renova el disseny per oferir una millor experiència d'usuari. A més, incorpora la novetat de descarregar un informe mensual, creat amb tecnologia big data, amb les dades més rellevants de l'activitat financera realitzada i la seva comparativa respecte a la situació en mesos anteriors. D'altra banda, el servei amplia l'enviament d'alertes predictives perquè l'usuari pugui rebre informació en temps real sobre propers càrrecs i incorporarà la possibilitat que el client integri a la plataforma informació sobre els seus comptes i targetes d'altres bancs.

A més de la nova aplicació mòbil de CaixaBank i de "Les meves Finances", entre la resta de serveis consolidats que portaran l'etiqueta "Family Now", destaquen també el pagament amb mòbil, la gestió digital de totes les comunicacions amb l'entitat (rebuts, correspondència, contractes i domiciliacions), la definició de reptes d'estalvi, el portal d'inversió Borsa Oberta, l'alta com a client per videoconferència, la possibilitat d'enviar diners a una altra persona coneixent només el seu número de mòbil o el servei de reintegraments en caixers sense targeta.

Innovació en la comunicació amb el client

A més d'innovació en els serveis financers, "Family Now" suposa també innovació en la comunicació amb el client. De fet, la mateixa denominació reforça el concepte "Family", creat el 2017 com a definició de la relació amb els clients particulars.

Un any després, "Family" és una marca d'èxit dins del portfoli de CaixaBank. Els vídeos i continguts vinculats a "Family" ja superen els 9 milions de reproduccions de YouTube i xarxes socials. Segons estudis realitzats per l'entitat, quatre de cada deu espanyols esmenten espontàniament la marca "Family" i l'associen a la publicitat d'un banc; i d'ells, sis de cada deu ho relacionen, de forma correcta, amb CaixaBank. Així mateix, un de cada dos recorda les campanyes publicitàries.

CaixaBank, líder en innovació

CaixaBank està considerada com un dels líders en innovació en serveis financers a nivell mundial, donada la seva forta posició en banca mòbil i banca en línia. Així mateix, CaixaBank és líder en banca electrònica amb 15,8 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació del 23,3%.

El 2017, l'entitat ha rebut el premi The Banker, publicació del Grup Financial Times, al Millor Projecte Tecnològic de l'Any pel llançament del chatbot de imaginBank. Així mateix, la revista Global Finance ha premiat a CaixaBank com a millor banc Digital a Espanya, Millor Banc Digital d'Europa Occidental 2017 i Millor Banc del Món en Social Media 2017.