

Apuesta por la digitalización para ofrecer el mejor servicio a cliente

CaixaBank, primer banco español que permite a los no residentes en España abrir una cuenta en la entidad y solicitar una hipoteca de manera digital

- ***El nuevo on-boarding digital de CaixaBank permite a residentes de 15 países europeos darse de alta en HolaBank y disponer de los servicios de la banca online y móvil de la entidad en tan sólo 48 horas y desde cualquier dispositivo y lugar.***
- ***CaixaBank es también pionera en el país en ofrecer a los no residentes en España un servicio para solicitar hipotecas desde su país de origen, a través de un sistema 100% digital y con una respuesta de viabilidad en 48 horas.***
- ***La apuesta por la innovación y la digitalización permite a la entidad acelerar propuestas innovadoras para clientes y potenciales clientes, acompañándolos en cualquier país y por cualquier canal.***
- ***HolaBank cuenta con cerca de 450.000 clientes procedentes de los 15 países de Europa Occidental y que pasan largas temporadas en España, lo que supone una cuota de mercado superior al 33%.***

Barcelona, 6 julio de 2020

CaixaBank, presidido por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, se ha convertido en el primer banco español en presentar dos soluciones digitales para acompañar y facilitar la operativa para las personas no residentes en España.

La nueva plataforma para darse de alta en la entidad -el denominado *on-boarding* digital- permite que personas no residentes en España puedan darse de alta en HolaBank, el programa de la entidad dirigido a la comunidad internacional, de manera digital, desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar.

El servicio, dirigido a personas nacionales y residentes en Europa Occidental con intereses o vivienda en España, permite llevar a cabo el proceso de alta en la entidad en inglés a través de la página web del banco, de manera 100% segura y en 6 simples pasos. Con un sistema de identificación de la identidad por video, y la firma del contrato a través de SMS, el nuevo cliente dispone, en un máximo de 48 horas, de una cuenta HolaBank y de alta en la banca online CaixaBankNow, desde la que podrá acceder de manera digital a todas las ventajas del programa específico para la comunidad internacional, y a sus servicios financieros y no financieros, como la recepción de transferencias desde el extranjero, la emisión de transferencias dentro de España, la domiciliación de recibos, la traducción de documentos, o la asistencia en mudanzas y traslados, entre otros. Una vez completado el proceso, el nuevo cliente sólo tendrá que reconfirmar su identidad de manera presencial en el plazo de 3 meses.

El servicio, pionero en España, ha sido reconocido por su innovación en los premios *The Innovators 2020* de la revista estadounidense *Global Finance*.

Mortgage Now, solicitud de hipotecas online para no residentes

El nuevo *on-boarding* digital se suma a *MortgageNow*, un servicio de solicitud de hipotecas online para no residentes en España e intermediarios inmobiliarios internacionales, pionero en el país. Este servicio permite a los potenciales compradores internacionales de una vivienda en España solicitar una hipoteca desde su país, con un método 100% seguro y con respuesta de viabilidad en 48 horas.

La plataforma recoge los listados de la documentación personalizada según país y tipo de ocupación en el idioma del cliente, y permite registrar la documentación requerida para el estudio de la hipoteca, sin necesidad de traducirla al castellano. Además, dispone de un espacio privado para intermediarios inmobiliarios que pueden gestionar todas sus solicitudes con la garantía de una rápida respuesta de viabilidad.

Tanto el *on-boarding* digital como *MortgageNow* están dirigidos a personas con intereses o vivienda en España y residentes en Europa, que quieran avanzar en sus gestiones bancarias e inmobiliarias en España. Está disponible para residentes en Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Finlandia, Francia, Irlanda, Portugal, Suecia, Suiza y Reino Unido.

Para utilizar el programa *Mortgage Now* no es necesario ser cliente de CaixaBank sino simplemente ser residente en Europa y tener interés por adquirir una vivienda en España.

En España, se cerraron más de 62.000 operaciones de compraventa inmobiliaria por parte de personas no residentes en 2019, según datos del Registro de la Propiedad. Suponen el 12,5% del total nacional, con un peso relevante en la costa mediterránea y las islas.

HolaBank cuenta con cerca de 445.000 clientes procedentes de Europa Occidental y que pasan largas temporadas en España, lo que supone una cuota de mercado superior al 33%.

Transformación digital y metodología *agile* para ofrecer el mejor servicio en cualquier momento y lugar

Tanto el *onboarding* digital como *MortgageNow* son resultado de la fuerte apuesta por la innovación y la transformación digital de CaixaBank, que han permitido a la entidad acelerar propuestas innovadoras para clientes y potenciales clientes, acompañándolos en cualquier país y por cualquier canal, adaptándose a las nuevas restricciones generadas por la crisis sanitaria mundial.

El proyecto de alta digital para no residentes se ha conceptualizado y creado en tan solo 6 meses, gracias al uso de metodologías *agile*, con la implicación de múltiples áreas y empresas del Grupo CaixaBank.

Se ha desarrollado en el ámbito del *Customer Lab*, una nueva iniciativa del área de negocio del banco para diseñar y acelerar propuestas innovadoras centradas en las necesidades de los clientes de CaixaBank en cualquier contexto y canal.

En el *Customer Lab*, equipos multidisciplinares y autónomos trabajan con foco en una necesidad específica del cliente para dar con la mejor solución, de forma ágil e iterativa. Esta metodología aporta las ventajas competitivas de start-ups y pequeñas compañías, necesarias para competir en un mercado cada vez más dinámico, líquido y exigente.

Los equipos trabajan incorporando el pensamiento de diseño (*Design Thinking*) como eje principal para poner el foco en los problemas reales de los clientes. Una vez definidos los retos y validadas las hipótesis de diseño, los equipos trabajan con metodologías ágiles enfocadas al desarrollo de la aportación de valor, obteniendo resultados testeables y medibles en el mercado en menos de 6 meses, momento a partir del cual se sigue mejorando y adaptando a los clientes de forma incremental.

HolaBank, el programa de CaixaBank para clientes internacionales

HolaBank es el programa especializado de CaixaBank dirigido a los clientes internacionales que pasan largas temporadas o que se quieren instalar en España.

HolaBank acompaña al cliente internacional ofreciéndole un servicio financiero integral, con un modelo de atención personalizado y asesoramiento para responder a las necesidades de los no residentes en España. Para ello, la entidad cuenta con 164 oficinas desplegadas en más de 70 municipios del litoral español y las islas, y más de 500 gestores multilingües expertos en banca internacional y en asesoramiento financiero de alto valor. En su servicio online, HolaBank ofrece atención las 24 horas del día, en más de 20 idiomas.

HolaBank ofrece además una cartera de productos y servicios, financieros y no financieros, diseñados especialmente para cubrir las necesidades específicas de los 495.000 clientes internacionales de CaixaBank. Es el caso del HolaBank Club o del HolaBank Living Solutions Account, con servicios en múltiples idiomas como asesoramiento financiero, asistencia médica telefónica, traductores e intérpretes online, asistente personal o servicio de urgencias en el hogar, entre otros.

De esta manera, CaixaBank potencia su estrategia de ofrecer un modelo de banca especializada por segmentos, totalmente ajustada a las necesidades de cada perfil, con el objetivo de ofrecer siempre la mejor experiencia de cliente.