

Aposta per la digitalització per oferir el millor servei al client

CaixaBank, primer banc espanyol que permet als no residents a Espanya obrir un compte a l'entitat i sol·licitar una hipoteca de manera digital

- **El nou on-boarding digital de CaixaBank permet a residents de 15 països europeus donar-se d'alta a HolaBank i disposar dels serveis de la banca online i mòbil de l'entitat en qüestió de només 48 hores i des de qualsevol dispositiu i lloc.**
- **CaixaBank és també pionera al país a oferir als no residents a Espanya un servei per sol·licitar hipoteques des del seu país d'origen mitjançant un sistema 100% digital i amb una resposta de viabilitat dins un termini de 48 hores.**
- **L'aposta per la innovació i la digitalització permet a l'entitat accelerar propostes innovadores per a clients i potencials clients, acompanyant-los a qualsevol país i per qualsevol canal.**
- **HolaBank té prop de 450.000 clients procedents dels 15 països d'Europa Occidental que passen llargues temporades a Espanya, fet que suposa una quota de mercat superior al 33%.**

Barcelona, 6 de juliol de 2020

CaixaBank, presidit per Jordi Gual i amb Gonzalo Gortázar com a conseller delegat, s'ha convertit en el primer banc espanyol que presenta dues solucions digitals per acompanyar les persones no residents a Espanya i facilitar-los l'operativa.

La nova plataforma per donar-se d'alta a l'entitat -el que es coneix com a *on-boarding* digital- permet que persones no residents a Espanya puguin donar-se d'alta a HolaBank, el programa de l'entitat adreçat a la comunitat internacional, de manera digital des de qualsevol dispositiu i des de qualsevol lloc.

El servei, adreçat a persones nacionals i residents a Europa Occidental amb interessos o habitatge a Espanya, permet dur a terme el procés d'alta a l'entitat en anglès a través del web del banc de manera 100% segura i en sis passos molt senzills. Amb un sistema d'identificació de la identitat per vídeo, i la signatura del contracte per SMS, el nou client disposa, dins un termini màxim de 48 hores, d'un compte HolaBank i de l'alta a la banca online CaixaBankNow, des de la qual podrà accedir de manera digital a tots els avantatges del programa específic per a la comunitat internacional, així com als seus serveis financers i no financers, com ara la recepció de transferències des de l'estranger, l'emissió de transferències dins d'Espanya, la domiciliació de rebuts, la traducció de documents o l'assistència en mudances i trasllats, entre d'altres. Una vegada finalitzat el procés, el nou client només haurà de confirmar la seva identitat de manera presencial en el termini de 3 mesos.

El servei, pioner a Espanya, ha estat reconegut per la seva innovació en els premis *The Innovators 2020* de la revista estatunidenca *Global Finance*.

Mortgage Now, sol·licitud d'hipoteques en línia per a no residents

El nou *on-boarding* digital se suma a *MortgageNow*, un servei de sol·licitud d'hipoteques en línia per a no residents a Espanya i intermediaris immobiliaris internacionals, pioner al país. Aquest servei permet als potencials compradors internacionals d'un habitatge a Espanya sol·licitar una hipoteca des del seu país, amb un mètode 100% segur i amb resposta de viabilitat en qüestió de 48 hores.

La plataforma recull les llistes de la documentació personalitzada segons el país i l'ocupació en l'idioma del client, i permet registrar la documentació requerida per a l'estudi de la hipoteca, sense necessitat de traduir-la al castellà. A més, disposa d'un espai privat per a intermediaris immobiliaris, que poden gestionar totes les seves sol·licituds amb la garantia d'una resposta de viabilitat ràpida.

Tant l'*on-boarding* digital com *MortgageNow* s'adrecen a persones amb interessos o habitatge a Espanya i residents a Europa que vulguin avançar en les seves gestions bancàries i immobiliàries a Espanya. Està disponible per a residents a Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, Itàlia, Luxemburg, Noruega, els Països Baixos, Finlàndia, França, Irlanda, Portugal, Suècia, Suïssa i el Regne Unit.

Per utilitzar el programa *Mortgage Now* no cal ser client de CaixaBank, sinó simplement ser resident a Europa i tenir interès per adquirir un habitatge a Espanya.

El 2019, a Espanya es van tancar més de 62.000 operacions de compravenda immobiliària per part de persones no residents, segons dades del Registre de la Propietat. Suposen el

12,5% del total nacional, amb un pes rellevant a la costa mediterrània i les illes.

HolaBank té prop de 445.000 clients procedents d'Europa Occidental que passen temporades llargues a Espanya, fet que suposa una quota de mercat superior al 33%.

Transformació digital i metodologia *agile* per oferir el millor servei en qualsevol moment i lloc

Tant l'*onboarding* digital com *MortgageNow* són resultat de la forta aposta per la innovació i la transformació digital de CaixaBank, que han permès a l'entitat accelerar propostes innovadores per a clients i potencials clients, acompanyant-los en qualsevol país i per qualsevol canal, adaptant-se a les noves restriccions generades per la crisi sanitària mundial.

El projecte d'alta digital per a no residents s'ha conceptualitzat i creat en només 6 mesos, gràcies a l'ús de metodologies *agile*, amb la implicació de múltiples àrees i empreses del Grup CaixaBank.

S'ha desenvolupat en l'àmbit del *Customer Lab*, una nova iniciativa de l'àrea de negoci del banc per dissenyar i accelerar propostes innovadores centrades en les necessitats dels clients de CaixaBank en qualsevol context i canal.

Al *Customer Lab*, equips multidisciplinaris i autònoms treballen de manera àgil i iterativa centrant-se en una necessitat concreta del client per trobar-hi la millor solució. Aquesta metodologia aporta els avantatges competitiu de start-ups i petites companyies, necessaris per competir en un mercat cada cop més dinàmic, líquid i exigent.

Els equips treballen incorporant el pensament de disseny (*Design Thinking*) com a eix principal per centrar l'atenció en els problemes reals dels clients. Un cop definits els reptes i validades les hipòtesis de disseny, els equips treballen amb metodologies àgils enfocades al desenvolupament de l'aportació de valor i obtenen resultats que es poden posar a prova i mesurar en el mercat en menys de 6 mesos, moment a partir del qual es continuen millorant i adaptant als clients de forma incremental.

HolaBank, el programa de CaixaBank per a clients internacionals

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank adreçat als clients internacionals que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar.

HolaBank acompanya el client internacional oferint-li un servei financer integral, amb un model d'atenció personalitzat i assessorament per respondre a les necessitats dels no

residents a Espanya. Per fer-ho, l'entitat té 164 oficines desplegades en més de 70 municipis del litoral espanyol i les illes, i més de 500 gestors multilingües experts en banca internacional i en assessorament financer d'alt valor. En el seu servei online, HolaBank ofereix atenció les 24 hores del dia en més de 20 idiomes.

HolaBank ofereix, a més, una cartera de productes i serveis, financers i no financers, dissenyats especialment per cobrir les necessitats específiques dels 495.000 clients internacionals de CaixaBank. És el cas de l'HolaBank Club o de l'HolaBank Living Solutions Account, amb serveis en múltiples idiomes, com ara assessorament financer, assistència mèdica telefònica, traductors i intèrprets online, assistent personal o servei d'urgències a la llar, entre d'altres.

D'aquesta manera, CaixaBank potencia la seva estratègia d'oferir un model de banca especialitzada per segments, totalment ajustada a les necessitats de cada perfil, amb l'objectiu d'oferir sempre la millor experiència de client.