

CaixaBank, premiado como “Mejor Entidad del mundo en banca de particulares en el 2020” por Global Finance

- **Además, ha reconocido a CaixaBank como “Mejor Banco Digital en banca de particulares en España 2020” y ha elegido la app CaixaBankNow como la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental 2020”.**
- **La publicación ha valorado la fortaleza financiera, el liderazgo y la innovación de los productos y servicios de CaixaBank para elegirle como mejor entidad de banca de particulares.**
- **Respecto al premio de “Mejor Banco Digital”, el jurado ha valorado, entre múltiples factores, el incremento del número de clientes digitales y la innovación y funcionalidad de los servicios digitales de la entidad, que han permitido a CaixaBank consolidar su liderazgo en banca digital.**
- **La entidad alcanza la primera posición en el ranking español de banca digital de particulares por quinto año consecutivo; mientras que CaixaBankNow revalida su liderazgo en el continente por tercer año consecutivo.**

Barcelona, 4 de septiembre de 2020

CaixaBank ha sido nombrado “Mejor Entidad del mundo en banca de particulares” por segunda vez en su historia, y ha sido elegido “Mejor Banco Digital en banca de particulares en España” por quinto año consecutivo, en los *World’s Best Bank* y *World’s Best Digital Bank Awards* de la revista estadounidense *Global Finance*, que reconocen y premian la innovación y la excelencia en el ámbito de la banca. Además, la app CaixaBankNow ha sido elegida, por tercer año consecutivo, la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental”.

Los ganadores de estos galardones, que celebran su 27ª y 21ª ediciones, respectivamente, son elegidos entre todas las candidaturas por un jurado formado por los editores de la revista, y, para los premios digitales, también por un panel de jueces de la consultora de tecnología Infosys.

Después de ser nombrado por la publicación en mayo como “Mejor Banco en España” y “Mejor Banco en Europa Occidental”, el premio global de “Mejor Entidad del mundo en banca de particulares” se ha otorgado a CaixaBank, entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, por su crecimiento y liderazgo en el mercado español y portugués, así como la solidez financiera y la innovación de los productos y servicios, entre otros múltiples factores.

En este sentido, los resultados del año 2019 han reforzado el liderazgo de la entidad en España, donde uno de cada cuatro clientes particulares operan con CaixaBank. Además, en los últimos meses ha experimentado una mejora generalizada en cuotas de mercado, apoyada en la intensa actividad comercial, que ha permitido al banco mantener y mejorar su sólida posición como líder, también durante la pandemia de la COVID-19.

La revista destaca la firme apuesta de CaixaBank por la transformación digital y la innovación, que consolidan a CaixaBank como un actor primordial para ofrecer soluciones para paliar los efectos económicos y sociales de la crisis del coronavirus. Por otro lado, se ha tenido en cuenta también el modelo de negocio socialmente responsable de la banca, destacando la emisión del primer bono social de un banco español que apoya los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, y su compromiso con la financiación verde y sostenible.

Este año, la revista también ha premiado a CaixaBank como “Mejor Banco Digital en banca de particulares en España” por su compromiso por la mejor experiencia digital de cliente, el crecimiento del número de clientes digitales, así como la innovación y funcionalidad de sus servicios digitales, que le han permitido consolidar su liderazgo en banca digital en el país y seguir ofreciendo servicio en todo momento a sus clientes, especialmente durante la pandemia de la COVID-19.

De esta manera, CaixaBank ha reforzado su liderazgo en banca digital en España en los últimos meses, con un 32,9% de cuota según los datos de Comscore, alcanzando en el mes de junio los 7 millones de clientes digitales (web y móvil), su récord histórico. En el segundo trimestre, la aplicación móvil CaixaBankNow superó también, por primera vez, los 6 millones de usuarios. A cierre de junio 2020, el 64,7% de los clientes de CaixaBank eran digitales, frente al 57,3% registrado a cierre de 2018.

En su compromiso por seguir ofreciendo servicios bancarios esenciales durante la pandemia, CaixaBank ha impulsado todas las capacidades digitales y de gestión remota, con atención especial a CaixaBankNow, la aplicación web y móvil que permite a los clientes del banco realizar la práctica totalidad de las gestiones bancarias de manera digital. A cierre de junio de 2020, el número de clientes que se conectan diariamente a CaixaBankNow ha crecido más del 30% respecto al año anterior.

La plataforma se ha beneficiado de nuevos desarrollos para la simplificación de procesos (Ready to Sign, Ready to Buy, el Muro), nuevos productos y servicios (contratación de fondos de inversión Ocean, o la plataforma blockchain *we.trade*), y una mejora del asistente virtual gracias al uso de la inteligencia artificial, el aprendizaje automático (*machine learning*), la biometría y el uso de la voz para operar (*voice banking*).

Por todo ello, la revista *Global Finance* ha nombrado a CaixaBankNow como la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental 2020”.

Por otro lado, CaixaBank ha impulsado también en los últimos meses el servicio de atención digital remota, inTouch, que ha alcanzado los 1,4 millones de clientes, frente a los 700.000 a cierre de 2018. Este servicio, que ofrece un modelo que aúna la atención digital con la cercanía de un gestor personal, permite mejorar la atención remota e impulsar la vinculación de los clientes.

Además, este año, la entidad ha transformado imagin, su banco solo-móvil, en una plataforma digital dedicada a la creación de servicios digitales financieros y no financieros para jóvenes, que nace con 2,6 millones de usuarios.

El próximo mes de octubre, la revista *Global Finance* anunciará los ganadores de los mejores bancos digitales en las categorías continental y global. *Global Finance* es una revista mensual fundada en 1987, con sede en Nueva York. Cuenta con una difusión de 50.000 ejemplares (según BPA) y lectores en 189 países.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la digitalización son pilares fundamentales del Plan Estratégico de CaixaBank y claves en el modelo de negocio de la entidad, que cuenta con la mayor base de clientes digitales de España (7 millones). Además, CaixaBank ha desarrollado proyectos que han marcado hitos tecnológicos en el sector, como la creación de los primeros cajeros que permiten realizar reintegros mediante reconocimiento facial y sin tener que introducir el PIN, un proyecto elegido en 2019 como uno de los Proyectos Tecnológicos del Año en los *Tech Project Awards* de la revista *The Banker*.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales. Este año, la entidad también ha sido elegida como “Mejor entidad de Banca Privada de Europa por su cultura y visión digital 2020” en los *Wealth Tech Awards* de la revista *PWM*, del grupo *Financial Times*.

Reconocimientos internacionales a CaixaBank

3

Los premios *Global Finance* dan continuidad a un año intenso de reconocimientos para CaixaBank. La misma publicación estadounidense ha elegido a CaixaBank “Mejor Banco en España 2020” y “Mejor Banco en Europa Occidental 2020” por sexto y por segundo año, respectivamente.

Además, la entidad ha recibido el premio a la “Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020” por la revista británica *Euromoney* en reconocimiento a su compromiso social en su respuesta ante la pandemia de la COVID-19.