

CaixaBank, premiat com a 'Millor Entitat del món en banca de particulars el 2020' per Global Finance

- **A més, ha reconegut a CaixaBank com a 'Millor Banc Digital en banca de particulars a Espanya 2020' i l'app CaixaBankNow ha estat elegida com a la 'Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental 2020'.**
- **La publicació ha valorat la fortalesa financera, el lideratge i la innovació dels productes i serveis de CaixaBank per triar-la com a la millor entitat de banca de particulars.**
- **Respecte al premi 'Millor Banc Digital', el jurat ha valorat, entre múltiples factors, l'increment del nombre de clients digitals i la innovació i funcionalitat dels serveis digitals de l'entitat, que han permès a CaixaBank consolidar el seu lideratge en banca digital.**
- **L'entitat aconsegueix la primera posició en el rànquing espanyol de banca digital de particulars per cinquè any consecutiu, mentre que CaixaBankNow revalida el seu lideratge en el continent per tercer any consecutiu.**

Barcelona, 3 de setembre del 2020

CaixaBank ha estat distingit com a 'Millor Entitat del món en banca de particulars' per segona vegada en la seva història, i 'Millor Banc Digital en banca de particulars a Espanya' per cinquè any consecutiu, en els *World's Best Bank* i *World's Best Digital Bank Awards* de la revista estatunidenca *Global Finance*, que reconeixen i premien la innovació i l'excel·lència en l'àmbit de la banca. A més, l'app CaixaBankNow ha estat escollida, per tercer any consecutiu, com a la 'Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental'.

Els guanyadors d'aquests guardons, que celebren la seva 27a. i 21a. edicions, respectivament, són triats entre totes les candidatures per un jurat format pels editors de la revista, i, per als premis digitals, també per un panell de jutges de la consultora de tecnologia Infosys.

Després de ser escollida per la publicació al maig com a 'Millor Banc a Espanya' i 'Millor Banc a Europa Occidental', el premi global de 'Millor Entitat del món en banca de particulars' s'ha atorgat a CaixaBank, entre múltiples factors, pel seu creixement i lideratge en el mercat

espanyol i portuguès, així com per la solidesa financera i la innovació dels productes i serveis.

En aquest sentit, els resultats de l'any 2019 han reforçat el lideratge de l'entitat a Espanya, on un de cada quatre clients particulars operen amb CaixaBank. A més, en els últims mesos ha experimentat una millora generalitzada en quotes de mercat, recolzada en la intensa activitat comercial, que ha permès al banc mantenir i millorar la seva sòlida posició com a líder, també durant la pandèmia de la Covid-19.

La revista destaca la ferma aposta de CaixaBank per la transformació digital i la innovació, que consoliden a CaixaBank com un actor primordial per oferir solucions per pal·liar els efectes econòmics i socials de la crisi del coronavirus. D'altra banda, s'ha tingut en compte també el model de negoci socialment responsable de la banca, destacant l'emissió del primer bo social d'un banc espanyol que dona suport als objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de les Nacions Unides, i el seu compromís amb el finançament verd i sostenible.

Enguany, la revista també ha premiat a CaixaBank com a 'Millor Banc Digital en banca de particulars a Espanya' pel seu compromís per oferir la millor experiència digital de client, el creixement del nombre de clients digitals, així com la innovació i funcionalitat dels seus serveis digitals, que li han permès consolidar el seu lideratge en banca digital al país i continuar oferint servei en tot moment als seus clients, especialment durant la pandèmia de la Covid-19.

D'aquesta manera, CaixaBank ha reforçat el seu lideratge en banca digital a Espanya en els últims mesos, amb un 32,9% de quota, segons les dades de Comscore, aconseguint el mes de juny els 7 milions de clients digitals (web i mòbil), el seu rècord històric. En el segon trimestre, l'aplicació mòbil CaixaBankNow va superar també, per primera vegada, els 6 milions d'usuaris. A tancament de juny del 2020, el 64,7% dels clients de CaixaBank eren digitals, enfront del 57,3% registrat a tancament del 2018.

En el seu compromís per continuar oferint serveis bancaris essencials durant la pandèmia, CaixaBank ha impulsat totes les capacitats digitals i de gestió remota, amb atenció especial a CaixaBankNow, l'aplicació web i mòbil que permet als clients del banc realitzar la pràctica totalitat de les gestions bancàries de manera digital. A tancament de juny del 2020, el nombre de clients que es connecten diàriament a CaixaBankNow ha crescut més del 30% respecte a l'any anterior.

La plataforma s'ha beneficiat de nous desenvolupaments per a la simplificació de processos (Ready to Sign, Ready to Buy, el Mur), nous productes i serveis (contractació de fons d'inversió Ocean, o la plataforma blockchain *we.trade*), i una millora de l'assistent virtual gràcies a l'ús de la intel·ligència artificial, l'aprenentatge automàtic (*machine learning*), la biometria i l'ús de la veu per operar (*voice banking*).

Per tot això, la revista *Global Finance* ha nomenat a CaixaBankNow com a la 'Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental 2020'.

D'altra banda, CaixaBank ha impulsat també en els últims mesos el servei d'atenció digital remota, inTouch, que ha assolit els 1,4 milions de clients, enfront dels 700.000 a tancament de 2018. Aquest servei, que ofereix un model que combina l'atenció digital amb la proximitat d'un gestor personal, permet millorar l'atenció remota i impulsar la vinculació dels clients.

A més, enguany, l'entitat ha transformat imagin, el seu banc només-mòbil, en una plataforma digital dedicada a la creació de serveis digitals financers i no financers per a joves, que neix amb 2,6 milions d'usuaris.

Aquest mes d'octubre, la revista *Global Finance* anunciarà els guanyadors dels millors bancs digitals en les categories continental i global. *Global Finance* és una revista mensual fundada en 1987, amb seu a Nova York. Compta amb una difusió de 50.000 exemplars (segons BPA) i lectors en 189 països.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la digitalització són pilars fonamentals del Pla Estratègic de CaixaBank i claus en el model de negoci de l'entitat, que compta amb la base de clients digitals més gran d'Espanya (7 milions). A més, CaixaBank ha desenvolupat projectes que han marcat fites tecnològiques en el sector, com la creació dels primers caixers que permeten realitzar reintegraments mitjançant reconeixement facial i sense haver d'introduir el PIN, un projecte triat en 2019 com un dels Projectes Tecnològics de l'Any en els *Tech Project Awards* de la revista *The Banker*.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals. Enguany, l'entitat també ha estat triada com la 'Millor entitat de Banca Privada d'Europa per la seva cultura i visió digital 2020' en els *Wealth Tech Awards* de la revista PWM, del grup *Financial Times*.

Reconeixements internacionals a CaixaBank

Els premis *Global Finance* donen continuïtat a un any intens de reconeixements per a CaixaBank. La mateixa publicació estatunidenca ha triat a CaixaBank com a 'Millor Banc a Espanya 2020' i 'Millor Banc a Europa Occidental 2020' per sisè i per segon any, respectivament.

A més, l'entitat ha rebut el premi a l'Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020' per la revista britànica *Euromoney* en reconeixement al seu compromís social en la seva resposta davant la pandèmia de la Covid-19.