

Nou reconeixement a l'aposta per la digitalització i la innovació

Mortgage Now, el servei de sol·licitud d'hipoteques online de CaixaBank, reconegut per la seva innovació en els premis Celent Model Bank 2021

- ***Els Model Bank Awards reconeixen des de fa 14 anys les millors pràctiques en l'ús de la tecnologia en el sector bancari global. Enguany han rebut més de 160 candidatures de prop de 90 entitats financeres.***
- ***Des del llançament de Mortgage Now, el febrer de 2020, i fins el 31 de desembre de 2020, el 30% de les sol·licituds de préstecs hipotecaris de persones no residents a Espanya s'ha gestionat de manera online.***
- ***El 32% de les sol·licituds rebudes a través de Mortgage Now procedeixen del Regne Unit. Li segueixen França, Alemanya i Suècia per nombre de peticions. Enguany, es preveu ampliar aquest servei per a residents en països no europeus, com els Estats Units i Canadà.***

Barcelona, 11 de març de 2021

CaixaBank, dirigit per Gonzalo Gortázar, ha estat reconegut com a “Banc Model de l'Any en la categoria de Préstecs Hipotecaris” en els premis *Model Bank* de l'empresa global de consultoria i anàlisi Celent.

Els *Model Bank Awards* de Celent reconeixen des de fa 14 anys les millors pràctiques en l'ús de la tecnologia en el sector bancari global. Els “Bancs Model” són triats entre aquells que han presentat iniciatives que han demostrat un clar benefici per al negoci de l'entitat, un alt grau d'innovació i l'excel·lència de la tecnologia i la seva implementació. En aquesta ocasió, l'organització ha rebut més de 160 candidatures de prop de 90 entitats financeres.

Els jutges han reconegut la innovació i l'aposta per la digitalització de Mortgage Now, el servei de sol·licitud d'hipoteques online per a no residents a Espanya d'HolaBank, el programa de CaixaBank dirigit a la comunitat internacional. Els consultors destaquen a més que el banc ha estat capaç d'implementar aquesta tecnologia en l'àmbit hipotecari en plena pandèmia de la Covid-19, superant també barreres geogràfiques.

Mortgage Now, un servei pioner a Espanya

Amb el llançament de Mortgage Now per part d'HolaBank el febrer de 2020, CaixaBank es va convertir en el primer banc espanyol en oferir als no residents a Espanya i als intermediaris immobiliaris internacionals, un servei per a clients i no clients per sol·licitar hipoteques des del seu país d'origen, a través d'un sistema 100% digital, segur i amb una resposta de viabilitat en 48 hores.

La plataforma de Mortgage Now recull els llistats de la documentació personalitzada segons país i tipus d'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 ràpida resposta de viabilitat.

Una vegada rebuda la resposta de la viabilitat, el sol·licitant que encara no és client pot obrir un compte a HolaBank a través de l'*onboarding* digital de l'entitat, amb l'autenticació realitzada per vídeo. D'aquesta manera, la solució redueix la necessitat de viatjar a Espanya a només un viatge fins a la signatura de la hipoteca davant notari.

El servei, que garanteix un procés omnicanal i segur, ha tingut un gran acolliment en un entorn de confinament i restriccions de mobilitat derivats de la Covid-19. Des del llançament de Mortgage Now, el febrer de 2020, i fins el 31 de desembre de 2020, el 30% de les sol·licituds de préstecs hipotecaris de persones no residents a Espanya s'ha gestionat de manera en línia.

Per utilitzar el servei no és necessari ser client de CaixaBank, sinó que està dirigit a persones residents a Europa i que tinguin interès per adquirir un habitatge a Espanya. Està disponible per a residents a Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, Itàlia, Luxemburg, Noruega, Països Baixos, Finlàndia, França, Irlanda, Portugal, Suècia, Suïssa i el Regne Unit.

Per procedència de les sol·licituds rebudes per HolaBank a través de Mortgage Now, destaca el Regne Unit, amb un 32% del total. Li segueixen França (19%), Alemanya (13%) i Suècia (10%). Enguany, es preveu ampliar aquest servei per a residents en països no europeus, com els Estats Units o Canadà.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la digitalització són clau en el model de negoci de l'entitat, que compta amb la major base de clients digitals 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 com un dels Projectes Tecnològics de l'Any en els *Tech Project Awards 2019* de la revista *The Banker* (Grup Financial Times).

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, amb reconeixements com el de “Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2020” per la revista estatunidenca *Global Finance* o, en l'àmbit de banca privada, el de “Millor entitat de Banca Privada d'Europa per la seva cultura i visió digital 2020” per les revistes *The Banker* i *PWM* (Grup Financial Times).

HolaBank, el programa de CaixaBank per a clients internacionals

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank dirigit als clients internacionals que passen llargues temporades o que es volen instal·lar a Espanya.

HolaBank acompanya al 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 això, l'entitat compta amb 171 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 prop de 500.000 clients internacionals de CaixaBank. És el cas de l'HolaBank Club, amb serveis en múltiples idiomes com a assistència mèdica telefònica, servei de concierge, traductors i intèrprets online, assistent personal o servei d'urgències en la llar, entre 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.