

Nuevo reconocimiento internacional**CaixaBank, “Mejor Banco digital en banca de particulares en España” por Global Finance por sexto año consecutivo**

- **La revista estadounidense vuelve a destacar a CaixaBank por su apuesta por la innovación continua y su estrategia onmicanal que, a través de su plataforma CaixaBankNow, permite a los clientes acceder a los productos y servicios del banco de manera cómoda y fácil en cualquier momento y desde cualquier lugar.**
- **Además, la entidad ha sido reconocida por el “Mejor diseño web en banca de particulares en Europa Occidental 2021” y la “Mejor aplicación móvil en banca de particulares en Europa Occidental 2021”.**

21 de octubre 2021

CaixaBank ha revalidado su liderazgo en banca digital al volver a ser elegido “Mejor Banco digital en banca de particulares en España” por sexto año consecutivo, en los *World’s Best Consumer Digital Banks Awards* de *Global Finance*.

Los premios de la revista estadounidense eligen a los mejores bancos digitales del mundo, entre otros criterios, por su estrategia para atraer y dar servicio a los clientes digitales, por impulsar el número de clientes digitales, por la innovación en la cartera de productos y servicios, así como por la facilidad en el uso de la banca digital.

En esta ocasión, el jurado de los premios, conformado por un panel de jueces de la consultora tecnológica Infosys y los editores de la revista, ha destacado a CaixaBank como “Mejor banco digital en banca de particulares en España 2021”, “Mejor diseño web en banca de particulares en Europa Occidental 2021” y “Mejor aplicación móvil en banca de particulares en Europa Occidental 2021”.

De esta manera, CaixaBank destaca este año por su apuesta por la innovación continua y por el éxito de su estrategia onmicanal que, a través de su plataforma CaixaBankNow, permite a los clientes acceder a los productos y servicios del banco de manera cómoda y fácil en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Para Joseph Giarraputo, editor de la revista estadounidense: “La pandemia mundial ha obligado a las personas a gestionar su actividad bancaria personal y profesional desde sus

teléfonos, tabletas y ordenadores, lo que ha comportado que la banca digital haya adquirido una importancia como nunca la había tenido. Nuestros premios quieren reconocer a aquellos bancos que mejor superaron este reto”.

CaixaBank, líder en banca digital

CaixaBank es la entidad financiera de España con la mayor base de clientes de banca digital. Actualmente, el 70,6% de los clientes de CaixaBank en España son digitales (junio 2021).

Con CaixaBankNow, el canal de banca online de CaixaBank adaptado a los entornos web y mobile, la entidad ocupa la primera posición por cuota de penetración en el mercado nacional según datos de ComScore. Cada día, 3 millones de clientes se conectan a la plataforma Now. Este liderazgo nacional, se refleja también a nivel internacional a través del ranking que realiza también Comscore en seis países (España, EE.UU., Italia, Francia, Alemania y Reino Unido). CaixaBank es la entidad con mayor penetración, por delante de las puntuaciones obtenidas por las entidades líderes en cada país.

Este liderazgo cuantitativo es también cualitativo según los datos del ranking AQMetrix, el estudio del sector que valora la calidad de los canales financieros. CaixaBank es líder en la categoría Digital en los tres segmentos analizados (Particulares, Empresa y Broker; 4º trimestre 2020).

Una web renovada con un diseño pionero

En 2021, CaixaBank ha lanzado su nueva web corporativa, que transmite el posicionamiento y valores de marca del banco, incorporando el cumplimiento normativo y las últimas tendencias digitales para convertirse en una herramienta de comunicación más visual y efectiva. Esta nueva web ha merecido el reconocimiento al “Mejor diseño web de banca de particulares en Europa Occidental 2021”.

El nuevo portal presenta un *look & feel* más moderno, con tipografías en grandes contrastes y destacados con mayor impacto fotográfico, en línea con la nueva imagen de marca de la entidad. El objetivo es reforzar la relación con los distintos stakeholders, por lo que la prioridad fundamental ha sido mejorar su experiencia de usuario al obtener con agilidad y facilidad la información que se busca, presentada con nuevos formatos enriquecidos multimedia. Para conseguirlo, se ha simplificado la estructura de navegación, con un menú principal que presenta en cinco secciones todo el contenido relevante para el usuario. Así, el nuevo menú es más visual y estructurado, con una distribución más fácil e intuitiva que facilita el acceso a la información.

CaixaBankNow, en la vanguardia de la digitalización

Además, la app CaixaBankNow ha sido elegida la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental 2021” por la revista Global Finance. De todos los clientes digitales de CaixaBank, el 42% ya lo son sólo de móvil. La app incorpora continuamente nuevas funcionalidades y servicios innovadores como Noa, el asistente virtual de CaixaBank, que, mediante inteligencia artificial, es capaz de resolver todas las dudas de los clientes y permite además, acceder a información detallada sobre sus finanzas.

Otro ejemplo del uso intensivo de la tecnología más innovadora para optimizar el servicio a sus clientes es el reconocimiento facial. El cliente dispone de una nueva sección dinámica en la que puede registrar su datos biométricos de manera 100% segura y cómoda y que le permite operar a través del reconocimiento facial en más de 1.200 cajeros de la red de CaixaBank. Este servicio que permite, por ejemplo, reintegros de efectivo, reduce el contacto físico de los clientes con la superficie de los cajeros, al tiempo que refuerza la seguridad de uso de los terminales, situa como pionera a CaixaBank a nivel mundial.

Reconocimientos internacionales a la innovación

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, con reconocimientos en 2021 como el de “Mejor Banco en España” y “Mejor Transformación Bancaria en el mundo” por la revista *Euromoney*; y “Mejor Banco en España y en Europa Occidental” por la publicación *Global Finance*.

Estos premios se suman a los obtenidos en el ámbito de la banca digital y de la innovación, como el de “Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021”, por *Global Finance*. Además, en el ámbito de la banca privada, CaixaBank ha sido elegida “Mejor entidad de Banca Privada en análisis de Big data e Inteligencia Artificial en Europa 2021”.