

La entidad pasará a operar plenamente como un único banco a partir del lunes 15

CaixaBank realizará la integración tecnológica con Bankia del 12 al 14 de noviembre

- **En cuanto se complete el proceso, toda la red ofrecerá el mismo catálogo de productos y servicios, y trabajará con la misma plataforma tecnológica. Además, todos los clientes pasarán a operar a través de los canales digitales de CaixaBank.**
- **Los clientes no tendrán que realizar ninguna gestión especial con sus cuentas, tarjetas y domiciliaciones, ya que la migración de datos se realizará automáticamente.**
- **Cajeros y TPV se mantendrán plenamente disponibles durante todo el fin de semana, aunque el saldo en cuenta no se visualizará en tiempo real; la banca digital de los clientes procedentes de Bankia se mantendrá en modo de solo consulta durante algunas horas.**
- **Bizum y las transferencias que tengan origen o destino a los clientes de Bankia no estarán disponibles mientras la integración esté en curso.**

CaixaBank realizará esta semana la integración tecnológica, operativa y comercial con Bankia, una fase clave del proceso de fusión. La entidad ha planificado iniciar la migración de datos y sistemas durante la tarde del viernes 12 de noviembre y completar el proceso a lo largo del fin de semana, de manera que, a partir del lunes 15, la entidad pasará a operar plenamente como un único banco.

La integración tecnológica marca un momento fundamental en todo proceso de fusión, puesto que supone unir bajo un único sistema toda la información comercial y todos los canales operativos de las entidades. En cuanto esté completada, no habrá diferencias en la oferta comercial y en la capacidad operativa. Todas las oficinas de la entidad ofrecerán el mismo catálogo de productos y servicios, y trabajarán con la misma plataforma tecnológica.

Asimismo, todos los clientes de la entidad, independientemente de que su banco de origen sea CaixaBank o Bankia, contarán con la misma oferta de servicios y operarán a través de los mismos canales digitales: la web www.caixabank.es y las aplicaciones móviles CaixaBankNow e imagin.

Afectación reducida para el cliente

Desde el pasado septiembre, CaixaBank ha ido informando de forma personalizada a cada cliente procedente de Bankia de qué cambios iba a experimentar a consecuencia de la integración tecnológica con CaixaBank.

En la mayoría de los casos, los cambios tienen una afectación muy reducida para el cliente:

- En créditos hipotecarios, préstamos personales, depósitos y pólizas de seguros firmados con Bankia se mantienen las mismas condiciones hasta el vencimiento del producto.
- Los números de cuenta cambian y desaparece el IBAN correspondiente a Bankia, pero el cliente no tendrá que hacer ninguna gestión sobre los productos vinculados a su cuenta, como tarjetas o domiciliaciones de ingresos o pagos. Las cuentas cambiarán automáticamente de estar referenciados de un número a otro, sin necesidad de hacer ninguna gestión especial.
- Los clientes vinculados de Bankia pasan a beneficiarse del programa 'Día a día' de CaixaBank, que ofrece de forma gratuita la operativa y los servicios más habituales. Para beneficiarse de ella, es suficiente con cumplir unos requisitos básicos de vinculación: tener domiciliados los ingresos y tres recibos o hacer tres pagos con tarjeta de crédito al trimestre. En total, más de 13,6 millones de clientes tendrán gratis sus operaciones más usuales con el banco.
- La operativa de canales digitales quedará transferida a los canales de CaixaBank. Cuando acabe la integración, los clientes de origen Bankia podrán gestionar sus productos y realizar sus operaciones a través de CaixaBankNow o de imagin.
- El servicio de pago móvil se actualizará automáticamente, en el caso de los usuarios de Apple Pay y de Samsung Pay. Además, cualquier cliente podrá ver sus nuevas tarjetas de CaixaBank virtualizadas en las aplicaciones de banca móvil de CaixaBank y realizar pagos con ellas. Los clientes que pagaban con Google Pay podrán seguir haciendo pagos con el móvil utilizando CaixaBankNow o la *app* de imagin. Lo que no será necesario cambiar será su tarjeta de plástico con imagen de Bankia, que se mantendrá operativa hasta la fecha de caducidad indicada en la propia tarjeta.
- Tampoco será necesario por motivo de la integración cambiar las libretas.

Mientras se prolongue el proceso de integración, se dará alguna interrupción temporal de los servicios de banca digital para los clientes procedentes de Bankia, quienes solo podrán consultar sus productos y saldos, pero no realizar operaciones, como transferencias. Igualmente, el servicio de Bizum que tenga origen o destino a un usuario de Bankia dejará

de estar operativo durante unas horas durante el fin de semana. En el caso de planes de pensiones, los clientes dispondrán de la valoración actualizada del producto el martes 16.

Además, la red de cajeros y los TPV de comercios se mantendrán plenamente disponibles. Prácticamente todo el parque de cajeros opera ya bajo la misma plataforma tecnológica, mientras que, en el caso de los datáfonos, se ha realizado una migración anticipada y paulatina para asegurar la continuidad del servicio. No obstante, durante unas horas los usuarios no podrán ver en su cuenta actualizado el saldo tras las extracciones de efectivo o los pagos con tarjeta de débito.

Para los clientes de origen CaixaBank, no se prevén afectaciones. Tampoco se prevén alteraciones en la disponibilidad de la red de cajeros y de los TPV de comercios.

CaixaBank, el primer banco de España

CaixaBank es el grupo financiero líder en España. Con la integración de Bankia, el Grupo CaixaBank alcanza un volumen de activos de 685.738 millones de euros, lo que le convierte en el banco de mayor tamaño del mercado doméstico, con una posición relevante a nivel europeo. Además, CaixaBank tiene una fuerte presencia en Portugal, donde controla el 100% de BPI.

El banco, presidido por José Ignacio Goirigolzarri y dirigido por Gonzalo Gortázar, tiene aproximadamente 21 millones de clientes y la mayor red comercial en España y Portugal, con más de 6.000 oficinas, más de 15.000 cajeros automáticos y el liderazgo en banca digital, con un porcentaje de clientes digitales del 71,4%.