

Arranca el proceso de unificación de los sistemas de Bankia

CaixaBank materializa este fin de semana la integración tecnológica y comercial más grande realizada hasta ahora en el sistema financiero español

- **La entidad empezará los trabajos el viernes 12 a las 15.00 horas, tras el cierre al público de las oficinas, y prevé normalidad operativa para el lunes día 15.**
- **En esta operación se van a transmitir 2.500 millones de documentos digitalizados, que, extendidos en papel, ocuparían la superficie de más de 20.000 campos de fútbol.**
- **La información total transmitida de 7,6 millones de clientes activos es de 10,4 PetaBytes, lo que equivale a 1.800 millones de canciones en formato mp3 de alta calidad, es decir, 45 veces la capacidad almacenada de Spotify.**
- **Una vez se inicie el proceso, la web y la ‘app’ de Bankia solo permitirán consultar el saldo; en cuanto finalice la migración de datos y se pueda volver a operar, ambas redirigirán automáticamente a los canales digitales de CaixaBank.**
- **Los clientes de Bankia podrán extraer efectivo de los cajeros y realizar compras con tarjeta con normalidad durante todo el fin de semana, pero el saldo no se actualizará en cuenta hasta que culminen los trabajos.**
- **El envío y recepción de dinero a través de Bizum y las transferencias inmediatas que tengan como origen o destino a clientes de Bankia no estarán disponibles mientras la integración esté en curso.**
- **Esta operación no afectará a los clientes procedentes de CaixaBank, que durante todo el fin de semana podrán operar con normalidad en los canales digitales del banco y en la red de cajeros.**

10 de noviembre de 2021

CaixaBank iniciará el viernes, 12 de noviembre, la integración tecnológica con Bankia, el proceso mediante el cual se unificarán los sistemas informáticos de ambas entidades y los datos alojados en ellos. Los trabajos se iniciarán a partir de las 15.00 horas del viernes 12, una vez las oficinas cierren al público, y se prevé que se extiendan durante los siguientes dos días, coincidiendo con el fin de semana. La previsión es que la integración se haya materializado el lunes 15.

En esta operación se va a transmitir la información de 7,6 millones de clientes activos de Bankia con un volumen de 10,4 PetaBytes, que equivale a 45 veces la capacidad almacenada en Spotify o al peso de 1.800 millones de canciones en formato mp3 de alta calidad

En total, son 2.500 millones de documentos digitalizados (DNI, contratos, firmas, recibos, o correspondencia, entre otros) que, extendidos en papel, ocuparían la superficie de más de 20.000 campos de fútbol.

Redirección a los canales digitales de CaixaBank

La integración comenzará con la migración de información de los sistemas de Bankia a los de CaixaBank (viernes 12 a las 15.00 horas). En cuanto se inicien los trabajos, la actualización de saldo en los canales digitales de Bankia se suspenderá temporalmente y, al consultar su posición, el cliente solo verá los datos registrados el viernes, al inicio de los trabajos de la integración tecnológica.

No obstante, los preparativos de la integración empezarán a hacerse evidentes algunas horas antes de que el proceso arranque formalmente. Por ejemplo, desde el jueves, día 11, los clientes de Bankia pueden observar que la actualización de su saldo en cuenta, después de realizar alguna operativa, no se efectúa de manera inmediata, sino que lo hace al cabo de 2 ó 3 horas.

Cuando la fase de migración concluya (previsiblemente, durante la noche del sábado 13), tanto la web de Bankia, www.bankia.es, como la aplicación de banca móvil quedarán automáticamente redirigidas a la web comercial de CaixaBank, www.caixabank.es, y a las aplicaciones CaixaBankNow e imagin. A partir del domingo 14, los clientes de Bankia podrán descargarse las aplicaciones de banca digital de CaixaBank y acceder a ellos. Toda la información sobre su posición habrá sido transferida a los sistemas de CaixaBank.

En su primer acceso a la banca móvil de CaixaBank, los usuarios podrán utilizar las mismas claves que utilizaban con Bankia. El sistema les solicitará las comprobaciones de seguridad habituales, para las cuales será necesario contar con su teléfono móvil.

Por este motivo, se ha llevado a cabo en las últimas semanas una campaña informativa para que los clientes de banca digital de Bankia comprueben que la entidad financiera tiene actualizado su número. En caso de que no sea así, el cliente tendrá limitada su operativa digital, ya que podrá acceder en modo consultivo, pero no podrá realizar compras por internet hasta que informe a la entidad de su número de teléfono actual.

Desde su primer acceso a los canales de banca digital de CaixaBank, los clientes contarán con un amplio tutorial de ayuda para familiarizarse con el diseño y las funcionalidades que ofrecen CaixaBankNow e imagin.

Alteraciones en los canales digitales y autoservicio para los clientes de Bankia

El proceso tecnológico puede causar algunas alteraciones en la disponibilidad de los canales digitales y autoservicio para los clientes de Bankia.

- En cuanto comience la migración de datos (viernes 12 a las 15.00 horas), los clientes de Bankia podrán acceder a su banca digital vía web y móvil- y consultar su saldo, pero no podrán realizar operaciones. Tampoco se actualizará el registro de movimientos en caso de que el cliente realice operaciones con tarjeta o reintegros en cajero.
- Desde las 15.00 horas del viernes 12 y hasta el fin de la migración de datos (sábado 13 por la noche, según las estimaciones), los clientes de Bankia no podrán enviar ni recibir dinero por Bizum ni por transferencias inmediatas, incluso aunque los remitentes del envío sean clientes de otras entidades. Cualquier intento de operativa de Bizum que tenga como origen o destino un número de teléfono asociado a un cliente de Bankia mostrará un mensaje de error hasta que el servicio vuelva a estar disponible.
- Los clientes de Bankia podrán realizar reintegros de efectivo con normalidad en los cajeros durante todo el fin de semana. Sin embargo, el saldo de su cuenta actualizado no se mostrará hasta el fin de los trabajos de integración.
- Las tarjetas emitidas por Bankia permitirán operar con normalidad mientras la integración esté en curso, con lo que podrán realizarse compras en tiendas físicas y también online. Sin embargo, hasta que acabe la integración, no se verán actualizados los movimientos realizados..
- Los TPV de comercios clientes de Bankia aceptarán operaciones con normalidad. La mayor parte de ellos ya están conectados a los sistemas de CaixaBank, dado que este trabajo se ha anticipado para garantizar la disponibilidad del servicio.

Una vez concluya la migración de datos y los clientes puedan empezar a operar a través de los canales digitales de CaixaBank, se espera que todos los servicios estén habilitados y ofrezcan plena disponibilidad, incluyendo el envío y recepción de dinero a través de Bizum y las transferencias inmediatas. Asimismo, se actualizará el saldo incluyendo las compras con tarjeta y los reintegros de efectivo en cajeros realizados durante el fin de semana.

Algunos productos y servicios específicos volverán a ofrecer la información de posición actualizada durante los días siguientes. Por ejemplo, los planes de pensiones dispondrán del dato actualizado de valoración del plan el martes 16 de noviembre.

Los clientes de Bankia mantendrán en CaixaBank la posibilidad de operar en los canales que lo hacían hasta ahora, de manera que podrán usar la *app* o la web tanto si tienen como destino CaixaBank (*app* CaixaBankNow o www.caixabank.es) como si es imagin (*app* imagin o www.caixabank.es/imagin).

Normalidad operativa para los clientes de CaixaBank

Se prevé que los clientes de CaixaBank puedan operar con normalidad a través de CaixaBankNow, tanto web como móvil, o de la *app* de imagin, y que usen sus cajeros y sus tarjetas sin incidencias, con actualización de su posición en tiempo real. Asimismo, los clientes de otras entidades que efectúen reintegros en los cajeros podrán hacerlo de la forma habitual, independientemente de que se trate de un cajero de origen Bankia o de origen CaixaBank.

Integración tecnológica: una fase fundamental del proceso de fusión

Una vez finalice la integración tecnológica, CaixaBank pasará a tener unificada toda la información comercial, así como los sistemas mediante los cuales se pueden realizar operativas financieras y contrataciones de productos, incluyendo todos los canales: oficinas, cajeros, web, móvil, redes de pagos y TPV de comercios. Por este motivo, la integración tecnológica es una fase fundamental en el proceso de fusión; cuando culmine, ambas entidades pasarán a operar en la práctica como un único banco, menos de ocho meses después de haber realizado la unión legal.

Para los clientes, este hito supone pasar a disponer de una red de servicios mucho mayor, con una red de oficinas más extensa, más especialistas en atención al cliente, más gestores remotos (en el caso de los clientes del modelo a distancia inTouch) y el soporte de la primera plataforma de banca online de España, con más de 10 millones de clientes digitales.

La entidad alcanza una presencia geográfica equilibrada y diversificada, con la mayor y más especializada red de oficinas, así como con el compromiso de mantener la cercanía al territorio y la inclusión financiera que CaixaBank y Bankia siempre han demostrado. El banco tiene presencia en alrededor de 2.200 municipios, y en 389 es el único.

CaixaBank, el primer banco de España

CaixaBank es el grupo financiero líder en España. Con la integración de Bankia, 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 grupo, 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%.