

Nuevo reconocimiento a la innovación de CaixaBank

CaixaBank elegido ‘Banco más Innovador del Mundo 2021’ por EFMA-Accenture

- **El jurado de los Banking Innovation Awards ha elegido a CaixaBank por su “destacada apuesta por la innovación digital, con novedades como la renovada experiencia de cliente omnicanal, el chatbot de banca por voz, los servicios de alta y solicitud de hipotecas online, y el exitoso neobanco, imagin”.**
- **La entidad ha obtenido el máximo reconocimiento de estos galardones en una edición en la que se han batido récords de participación con cerca de 300 entidades de 73 países y 816 proyectos presentados.**

23 de noviembre de 2021

CaixaBank ha sido elegido ‘Banco más Innovador del Mundo 2021’ (*Global Innovator 2021*), en los *EFMA-Accenture Banking Innovation Awards* que, desde hace ocho años, premian las entidades más innovadoras en el sector de los servicios financieros en el mundo.

Es la segunda vez en la que la entidad obtiene la máxima categoría (*Gold Award*) en estos galardones, en los que CaixaBank se ha colocado en el Top 3 en cuatro de sus ocho ediciones: *Gold*, en 2021 y 2016; *Silver* en 2015, y *Bronze* en 2019, lo que supone un reconocimiento sostenido a la larga trayectoria de innovación y excelencia de CaixaBank.

El jurado de los premios, compuesto por 40 representantes de bancos e instituciones financieras miembros de EFMA, ha concedido este año el máximo galardón a CaixaBank por su “destacada apuesta por la innovación digital, con novedades como la renovada experiencia de cliente omnicanal, el chatbot de banca por voz, los servicios de alta y solicitud de hipotecas online, y el exitoso neobanco, imagin”.

Los *EFMA-Accenture Banking Innovation Awards* eligen cada año al “Banco más Innovador del Mundo” de entre las entidades que destacan en las 7 categorías sectoriales de los premios. En esta edición, se han batido récords con la participación de cerca de 300 entidades de 73 países, y 816 proyectos presentados.

Además, en los premios sectoriales, CaixaBank ha conseguido la segunda posición (*Silver Award*) en la categoría “Plantilla del futuro” con su proyecto de ‘Customer Experience LABs’. Por su parte, imagin, la plataforma de servicios digitales y estilo de vida impulsada por CaixaBank, que cuenta con 3,7 millones de usuarios, se ha situado en segunda posición

(*Silver Award*) en la categoría “Reimaginando la experiencia de cliente”.

Una estrategia omnicanal de éxito

El premio reconoce el compromiso de CaixaBank con la innovación continua y por la excelencia en el uso de las nuevas tecnologías para seguir ofreciendo la mejor experiencia de cliente. La entidad apuesta por una estrategia omnicanal 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.

CaixaBank es la entidad financiera de España con la mayor base de clientes de banca digital. Actualmente, el 71,4% de los clientes de CaixaBank en España son digitales (septiembre 2021).

Este año, CaixaBank ha incorporado nuevas innovaciones gracias al despliegue de ATM Now, una plataforma tecnológica que ofrece en los cajeros automáticos la misma experiencia de uso de la banca digital que la que se ofrece en móvil y web. De esta manera, CaixaBank se convertía en el primer banco del mundo en ofrecer una experiencia totalmente omnicanal, con idéntico nivel de calidad, imagen y servicio en todos sus canales digitales.

Entre otras novedades, EFMA y Accenture destacan a 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, siguiendo instrucciones a través de la voz.

También ha merecido reconocimiento el servicio de alta 100% digital (*digital onboarding*) y el MortgageNow, un servicio para solicitar hipotecas de manera digital para personas no residentes en España.

Éxito de imagin

Por su parte, imagin ha sido una de las protagonistas de esta edición, al haber obtenido la segunda posición (*Silver Award*) a nivel global en la categoría “Reimaginando la experiencia de cliente”.

imagin es una plataforma de estilo de vida impulsada por CaixaBank que ofrece servicios digitales, financieros y no financieros, que ayudan a sus usuarios, mayoritariamente jóvenes menores de 30 años, en su vida diaria y en sus proyectos de futuro. Actualmente cuenta con una comunidad de 3,7 millones de usuarios, una cifra en continuo crecimiento gracias a la amplia oferta de contenidos y servicios –buena parte, de acceso gratuito–, la facilidad de registro y la creación de diversos niveles de vinculación, que, a diferencia de los bancos tradicionales, no necesariamente implican el alta como cliente financiero.

Los contenidos digitales de imagin se organizan en torno a seis grandes verticales: música (imaginMusic), videojuegos (imaginGames), tendencias (imaginCafé), tecnología (imaginShop), sostenibilidad (imaginPlanet) y solidaridad (imaginChangers). Asimismo, imagin ofrece experiencias y ventajas especiales en ámbitos como los viajes o la movilidad urbana.

Además, la aplicación imagin desarrolla una oferta de productos financieros para cubrir las necesidades de ahorro y de financiación de los jóvenes que han entrado en la edad adulta y que empiezan a tener sus primeros ingresos y sus propios proyectos de estilo de vida.

En todos los casos, imagin mantiene las características que le han convertido en líder bancario para el público joven: operativa mobile only (los servicios se prestan exclusivamente a través de la app, sin oficinas y sin web, que cumple solo funciones informativas), sin comisiones para el usuario y con un lenguaje propio, sencillo y claro, especialmente adecuado para una comunicación directa con los jóvenes.

Reconocimientos internacionales a la innovación

Este premio se suma a los obtenidos en el ámbito de la banca digital y de la innovación este año, como el de 'Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021', 'Mejor Banco digital de 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', 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' por la revista PWM (Grupo FT) y 'Entidad de Banca Privada más Innovadora de Europa Occidental 2022' por *Global Finance*.

Sobre EFMA

Efma, una organización sin ánimo de lucro creada en 1971 por un grupo de destacados bancos y compañías de seguros, celebra este año su 50º aniversario. Hoy, con una red de más de 120 grupos financieros en 133 países de todo el mundo, Efma facilita las redes de contactos entre los principales directivos del sector. Ofrece información y análisis de calidad para ayudar a los bancos y aseguradoras tomar las mejores decisiones para impulsar la innovación y apoyar su transformación. Con sede en París, tiene oficinas en Londres, Bruselas, Barcelona, Estocolmo, Bratislava, Dubai, Milán, Montreal, Estambul, Pequín y Singapur. Conoce más sobre EFMA en www.efma.com

Sobre Accenture

Accenture es una empresa global de servicios profesionales con capacidades líderes en digital, nube y seguridad. Combinando una experiencia inigualable y habilidades especializadas en más de 40 industrias, ofrece servicios de estrategia y consultoría, servicios interactivos, y servicios de tecnología y operaciones, todos impulsados por la mayor red del mundo de centros de Tecnología Avanzada y Operaciones Inteligentes. Sus 624.000 colaboradores ofrecen tecnología y conocimiento humano todos los días, y brindan servicios a clientes en más de 120 países. Apuestan por el poder del cambio para crear valor y éxito compartido para sus clientes, colaboradores, accionistas, socios y comunidades. Puedes visitarlos en www.accenture.com.