

Nou reconeixement a la innovació de CaixaBank

CaixaBank elegit com a ‘Banc més Innovador del Món 2021’ per EFMA-Accenture

- ***El jurat dels Banking Innovation Awards ha elegit a CaixaBank per la seva “destacada aposta per la innovació digital, amb novetats com la renovada experiència de client omnicanal, el chatbot de banca per veu, els serveis d’alta i sol·licitud d’hipoteques online, i el reeixit neobanc, imagin”.***
- ***L’entitat ha obtingut el màxim reconeixement d’aquests guardons a una edició en la qual s’han batut rècords de participació amb prop de 300 entitats de 73 països i 816 projectes presentats.***

23 de novembre del 2021

CaixaBank ha estat elegit com a ‘Banc més Innovador del Món 2021’ (Global Innovator 2021), als EFMA-Accenture Banking Innovation Awards que, des de fa vuit anys, premien les entitats més innovadores al sector dels serveis financers al món.

És la segona vegada a la qual l’entitat obté la màxima categoria (Gold Award) en aquests guardons, en què CaixaBank s’ha col·locat al Top 3 en quatre de les seves vuit edicions: Gold, al 2021 i 2016; Silver al 2015, i Bronze al 2019, la qual cosa suposa un reconeixement sostingut a la llarga trajectòria d’innovació i excel·lència de CaixaBank.

El jurat dels premis, compost per 40 representants de bancs i institucions financeres membres d’EFMA, ha concedit enguany el màxim guardó a CaixaBank per la seva “destacada aposta per la innovació digital, amb novetats com la renovada experiència de client omnicanal, el chatbot de banca per veu, els serveis d’alta i sol·licitud d’hipoteques en línia, i el reeixit neobanc, imagin”.

Els EFMA-Accenture Banking Innovation Awards elegeixen cada any al “Banc més Innovador del Món” d’entre les entitats que destaquen a les 7 categories sectorials dels premis. En aquesta edició, s’han batut rècords amb la participació de prop de 300 entitats de 73 països, i 816 projectes presentats.

A més, en els premis sectorials, CaixaBank ha aconseguit la segona posició (Silver Award) en la categoria “Plantilla del futur” amb el seu projecte de ‘Customer Experience LABs’. Per part seva, imagin, la plataforma de serveis digitals i estil de vida impulsada per CaixaBank, que compta amb 3,7 milions d’usuaris, s’ha situat en segona posició (Silver Award) en la categoria “Reimaginant l’experiència de client”.

Una estratègia omnicanal d'èxit

El premi reconeix el compromís de CaixaBank amb la innovació contínua i per l'excel·lència en l'ús de les noves tecnologies per continuar oferint la millor experiència de client. L'entitat aposta per una estratègia omnicanal que, a través de la seva plataforma CaixaBankNow, permet als clients accedir als productes i serveis del banc de manera còmoda i fàcil en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

CaixaBank és l'entitat financera d'Espanya amb la base de clients més gran de banca digital. Actualment, el 71,4% dels clients de CaixaBank a Espanya són digitals (setembre 2021).

Enguany, CaixaBank ha incorporat noves innovacions gràcies al desplegament d'ATM Now, una plataforma tecnològica que ofereix als caixers automàtics la mateixa experiència d'ús de la banca digital que la que s'ofereix en mòbil i web. D'aquesta manera, CaixaBank es converteix en el primer banc del món a oferir una experiència totalment omnicanal, amb idèntic nivell de qualitat, imatge i servei en tots els seus canals digitals.

Entre altres novetats, EFMA i Accenture destaquen a Noa, l'assistent virtual de CaixaBank, que, mitjançant intel·ligència artificial, és capaç de resoldre tots els dubtes dels clients i permet, a més, accedir a informació detallada sobre les seves finances, seguint instruccions a través de la veu.

També ha merescut reconeixement el servei d'alta 100% digital (*digital onboarding*) i el MortgageNow, un servei per sol·licitar hipoteques de manera digital per persones no residents a Espanya.

Èxit de imagin

Per la seva banda, imagin ha estat una de les protagonistes d'aquesta edició, en haver obtingut la segona posició (Silver Award) a nivell global en la categoria "Reimaginant l'experiència de client".

imagin és una plataforma d'estil de vida impulsada per CaixaBank que ofereix serveis digitals, financers i no financers, que ajuden als seus usuaris, majoritàriament joves menors de 30 anys, en la seva vida diària i en els seus projectes de futur. Actualment, compta amb una comunitat de 3,7 milions d'usuaris, una xifra en continu creixement gràcies a l'àmplia oferta de continguts i serveis –bona part, d'accés gratuït-, la facilitat de registre i la creació de diversos nivells de vinculació, que, a diferència dels bancs tradicionals, no necessàriament impliquen l'alta com a client financer.

Els continguts digitals d'imagin s'organitzen entorn a sis grans verticals: música (imaginMusic), videojocs (imaginGames), tendències (imaginCafé), tecnologia (imaginShop), sostenibilitat (imaginPlanet) i solidaritat (imaginChangers). Així mateix, imagin ofereix experiències i avantatges especials en àmbits com els viatges o la mobilitat urbana.

A més, l'aplicació imagin desenvolupa una oferta de productes financers per cobrir les

necessitats d'estalvi i de finançament dels joves que han entrat en l'edat adulta i que comencen a tenir els seus primers ingressos i els seus propis projectes d'estil de vida.

En tots els casos, imagin manté les característiques que l'han convertit en líder bancari pel públic jove: operativa *mobile only* (els serveis es presten exclusivament a través de l'app, sense oficines i sense web, que compleix només funcions informatives), sense comissions per l'usuari i amb un llenguatge propi, senzill i clar, especialment adequat per una comunicació directa amb els joves.

Reconeixements internacionals a la innovació

Aquest premi se suma als obtinguts en l'àmbit de la banca digital i de la innovació enguany, com el d' 'Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021', 'Millor Banc digital de banca de particulars a Espanya 2021', 'Millor disseny web en banca de particulars a Europa Occidental 2021' i 'Millor aplicació mòbil en banca de particulars a Europa Occidental 2021', per *Global Finance*.

A més, en l'àmbit de la banca privada, CaixaBank ha estat elegit com a 'Millor entitat de Banca Privada en anàlisi de Big data i Intel·ligència Artificial a Europa 2021' per la revista *PWM* (Grup FT) i 'Entitat de Banca Privada més Innovadora d'Europa Occidental 2022' per *Global Finance*.

Sobre EFMA

EFMA, una organització sense ànim de lucre creada el 1971 per un grup de destacats bancs i companyies d'assegurances, celebra enguany el seu 50è aniversari. Avui, amb una xarxa de més de 120 grups financers en 133 països de tot el món, EFMA facilita les xarxes de contactes entre els principals directius del sector. Ofereix informació i anàlisi de qualitat per ajudar als bancs i asseguradores a prendre les millors decisions per impulsar la innovació i donar suport a la seva transformació. Amb seu a París, té oficines a Londres, Brussel·les, Barcelona, Estocolm, Bratislava, Dubai, Milà, Mont-real, Istanbul, Pequín i Singapur. Coneix més sobre EFMA en www.efma.com

Sobre Accenture

Accenture és una empresa global de serveis professionals amb capacitats líders en digital, núvol i seguretat. Combinant una experiència inigualable i habilitats especialitzades en més de 40 indústries, ofereix serveis d'estratègia i consultoria, serveis interactius, i serveis de tecnologia i operacions, tots impulsats per la xarxa més gran del món de centres de Tecnologia Avançada i Operacions Intel·ligents. Els seus 624.000 col·laboradors ofereixen tecnologia i coneixement humà tots els dies, i brinden serveis a clients en més de 120 països. Aposten pel poder del canvi per crear valor i èxit compartit pels seus clients, col·laboradors, accionistes, socis i comunitats. Pots visitar-los en www.accenture.com