

## **CaixaBank, primer banco del mundo en obtener la certificación AENOR de calidad de software para su 'app' de banca digital CaixaBankNow**

- **El reconocimiento valida el alto nivel de calidad y funcionalidad de la aplicación móvil de CaixaBank, tanto en la versión Android como de iPhone.**
- **El proceso de certificación ha supuesto la revisión de cientos de miles de líneas de código en múltiples lenguajes de programación y la realización y comprobación de cientos de casos de prueba y requisitos funcionales.**
- **CaixaBankNow es el servicio de banca digital más utilizado de España, con una cuota de penetración del 42,5% y unos niveles de descarga que la sitúan en el top-20 español de aplicaciones más populares, según Comscore.**

**10 de mayo de 2022**

CaixaBank se ha convertido en el primer banco del mundo en obtener de AENOR la certificación según la normativa internacional ISO/IEC 25010 de calidad de *software* para su aplicación de banca digital CaixaBankNow.

Este reconocimiento valida la *app* de CaixaBankNow como un servicio con los mejores estándares de calidad y funcionalidad para los diferentes segmentos de clientes usuarios de la banca digital. AENOR certifica que la *app* provee resultados correctos con el nivel de precisión necesario y proporciona un conjunto apropiado de funciones para las tareas y objetivos especificados.

Entre los aspectos más valorados de la *app*, destaca la información que se muestra por pantalla cuando un cliente entra en la aplicación y se identifica con su usuario, así como la oferta de acciones que están disponibles desde la pantalla principal.

El proceso de evaluación y certificación de CaixaBankNow se inició en 2020 y ha supuesto la revisión de cientos de miles de líneas de código en múltiples lenguajes de programación y la realización y comprobación de cientos de casos de prueba y requisitos funcionales. El reconocimiento tiene una validez de tres años y se extiende tanto a la versión Android de la *app* como a la de iPhone.

## CaixaBank consolida su liderazgo en banca digital

Para CaixaBank, este reconocimiento supone un paso más en su estrategia por consolidar su liderazgo en banca digital y conseguir ofrecer el mejor servicio a los clientes por todos los canales.

Tras la integración tecnológica, CaixaBankNow ha conseguido niveles récord de uso de su banca digital, con una cuota de penetración en diciembre de 2021, según datos de Comscore, del 42,5% y unos niveles de descarga que la han situado en el top-20 de las aplicaciones más populares de España.

El certificado de AENOR según la norma internacional ISO/IEC 25010 determina la calidad del producto *software*. Para su concesión, AENOR ha evaluado la funcionalidad, esto es la capacidad del producto para cumplir con los requisitos del usuario. El informe técnico necesario para la emisión de esta certificación ha sido elaborado por AQCLab, primer laboratorio acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) e ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) en el ámbito internacional para la evaluación de calidad del producto *software*.

## Así es CaixaBankNow

CaixaBankNow es la aplicación de banca digital de referencia para los clientes de la entidad. A través de ella, los clientes pueden realizar todo tipo de operaciones financieras y ofrece información adaptada al perfil del cliente, incluyendo la posibilidad de utilizar un asistente virtual basado en inteligencia artificial para todo tipo de consultas.

La plataforma dispone también de servicios para el contacto directo con el gestor personal de CaixaBank asignado al cliente, con herramientas como el “Muro”, un canal que funciona de forma similar al “muro” de mensajes de Facebook, con plena seguridad en las comunicaciones entre clientes y gestores y el archivo automático de toda la documentación.

Asimismo, CaixaBankNow cuenta con posibilidad de realizar videollamadas y de firmar operaciones online, incluyendo aquellas cuya tramitación se inicia en las oficinas: así los clientes pueden revisar su contrato antes de firmarlo y formalizarlo por vía electrónica, sin necesidad de desplazamientos.

## Liderazgo en innovación

La tecnología y la digitalización son clave en el modelo de negocio de la entidad, que cuenta con 11 millones de clientes digitales.

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, habiendo recibido por primera vez en su historia el máximo galardón nacional que otorgan las tres principales publicaciones económicas sectoriales internacionales -Banco del Año 2021 en España, por *The Banker*, Mejor Banco en España 2021, por *Global Finance*, y Mejor Banco en España 2021 por *Euromoney*, al que se suma el de Mejor Transformación Bancaria en el Mundo 2021-.

La entidad también ha recibido este año múltiples reconocimientos en el ámbito de la banca digital y de la innovación, como el de Banco más Innovador del Mundo 2021, en los premios *EFMA & Accenture*; o los de Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021, 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, por parte de *Global Finance*.

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 británica *PWM* (Grupo Financial Times) y Entidad de Banca Privada más Innovadora de Europa Occidental, en los *Best Private Bank Awards 2022* de *Global Finance*.

## Sobre AENOR

AENOR es la entidad líder en certificación en España que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza en las organizaciones y las personas.

Como entidad global desarrolla operaciones en 87 países en actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 87.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización, Bienestar Animal, Verificación de Información no Financiera o Compliance.