

CaixaBank, primer banc del món que obté la certificació AENOR de qualitat de software per la seva 'app' de banca digital CaixaBankNow

- **El reconeixement valida l'alt nivell de qualitat i funcionalitat de l'aplicació mòbil de CaixaBank, tant en la versió Android com d'iPhone.**
- **El procés de certificació ha suposat la revisió de centenars de milers de línies de codi en múltiples llenguatges de programació i la realització i comprovació de centenars de casos de prova i requisits funcionals.**
- **CaixaBankNow és el servei de banca digital més utilitzat d'Espanya, amb una quota de penetració del 42,5% i uns nivells de descàrrega que la situen en el top-20 espanyol d'aplicacions més populars, segons Comscore.**

10 de maig del 2022

CaixaBank s'ha convertit en el primer banc del món que obté d'AENOR la certificació segons la normativa internacional ISO/IEC 25010 de qualitat de *software* per la seva aplicació de banca digital CaixaBankNow.

Aquest reconeixement valida l'*app* de CaixaBankNow com un servei amb els millors estàndards de qualitat i funcionalitat per als diferents segments de clients usuaris de la banca digital. AENOR certifica que l'*app* proveeix resultats correctes amb el nivell de precisió necessari i proporciona un conjunt apropiat de funcions per les tasques i objectius especificats.

Entre els aspectes més valorats de l'*app*, destaca la informació que es mostra per pantalla quan un client entra en l'aplicació i s'identifica amb el seu usuari, així com l'oferta d'accions que estan disponibles des de la pantalla principal.

El procés d'avaluació i certificació de CaixaBankNow es va iniciar l'any 2020 i ha suposat la revisió de centenars de milers de línies de codi en múltiples llenguatges de programació i la realització i comprovació de centenars de casos de prova i requisits funcionals. El reconeixement té una validesa de tres anys i s'estén tant a la versió Android de l'*app* com a la d'iPhone.

CaixaBank consolida el seu lideratge en banca digital

Per a CaixaBank, aquest reconeixement suposa un pas més en la seva estratègia per consolidar el seu lideratge en banca digital i aconseguir oferir el millor servei als clients per tots els canals.

Després de la integració tecnològica, CaixaBankNow ha aconseguit nivells rècord d'ús de la seva banca digital, amb una quota de penetració al desembre del 2021, segons dades de Comscore, del 42,5% i uns nivells de descàrrega que l'han situat en el top-20 de les aplicacions més populars d'Espanya.

El certificat d'AENOR segons la norma internacional ISO/IEC 25010 determina la qualitat del producte *software*. Per la seva concessió, AENOR ha avaluat la funcionalitat, la capacitat del producte per complir amb els requisits de l'usuari. L'informe tècnic necessari per l'emissió d'aquesta certificació ha estat elaborat per AQCLab, primer laboratori acreditat per ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació) i ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) en l'àmbit internacional per a l'avaluació de qualitat del producte *software*.

Així és CaixaBankNow

CaixaBankNow és l'aplicació de banca digital de referència per als clients de l'entitat. A través d'ella, els clients poden realitzar tot tipus d'operacions financeres i ofereix informació adaptada al perfil del client, incloent la possibilitat d'utilitzar un assistent virtual basat en intel·ligència artificial per a tota mena de consultes.

La plataforma disposa també de serveis per al contacte directe amb el gestor personal de CaixaBank assignat al client, amb eines com el "Muro", un canal que funciona de manera similar al "mur" de missatges de Facebook, amb plena seguretat en les comunicacions entre clients i gestors i l'arxiu automàtic de tota la documentació.

Així mateix, CaixaBankNow compta amb possibilitat de realitzar videotrucades i de signar operacions en línia, incloent aquelles la tramitació de les quals s'inicia en les oficines: així els clients poden revisar el seu contracte abans de signar-lo i formalitzar-lo per via electrònica, sense necessitat de desplaçaments.

Lideratge en innovació

La tecnologia i la digitalització són clau en el model de negoci de l'entitat, que compta amb 11 milions de clients digitals.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, havent rebut per primera vegada en la seva història el màxim guardó nacional que atorguen les tres principals

publicacions econòmiques sectorials internacionals -Banc de l'Any 2021 a Espanya, per *The Banker*, Millor Banc a Espanya 2021, per *Global Finance*, i Millor Banc a Espanya 2021 per *Euromoney*, al qual se suma el de Millor Transformació Bancària en el Món 2021-.

L'entitat també ha rebut aquest enguany múltiples reconeixements en l'àmbit de la banca digital i de la innovació, com el de Banc més Innovador del Món 2021, en els premis *EFMA & Accenture*; o els d'Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021, Millor banc digital en 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 part de *Global Finance*.

En l'àmbit de la banca privada, CaixaBank ha estat elegida Millor entitat de Banca Privada en anàlisi de Big data i Intel·ligència Artificial a Europa 2021, per la revista britànica *PWM* (Grup Financial Times) i Entitat de Banca Privada més Innovadora d'Europa Occidental, en els *Best Private Bank Awards 2022* de *Global Finance*.

Sobre AENOR

AENOR és l'entitat líder en certificació a Espanya que identifica i ajuda a corregir les bretxes de competitivitat de les empreses, sectors i del teixit econòmic contribuint a la transformació de la societat creant confiança en les organitzacions i les persones.

Com a entitat global desenvolupa operacions en 87 països en activitats de certificació, verificació, validació, inspecció, anàlisi, formació i serveis d'informació. Actualment, més de 87.000 centres de treball tenen algun dels certificats d'AENOR en camps com la Gestió de la Qualitat, Sostenibilitat, Seguretat i Salut en el Treball, Digitalització, Benestar Animal, Verificació d'Informació no Financera o Compliance.