

CaixaBank, reconocido como Banco más Innovador en Europa Occidental por segundo año consecutivo por la revista Global Finance

- **La publicación estadounidense ha premiado de nuevo a CaixaBank por su excelencia en el uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio al cliente y por el éxito de su integración tecnológica tras la fusión, la mayor en la historia del sector bancario en España.**
- **CaixaBank ha recibido este galardón en cuatro de los últimos cinco años.**

13 de mayo de 2022

CaixaBank, entidad líder en España, ha recibido por segundo año consecutivo el premio al 'Banco más Innovador en Europa Occidental' en los premios *The Innovators 2022* de la revista estadounidense *Global Finance*. Estos galardones, que celebran este año su décima edición, premian cada año a aquellas entidades que marcan las tendencias en tecnología por su continua innovación en el diseño de productos y servicios pioneros en el sector bancario global. CaixaBank ha recibido este reconocimiento en cuatro de los últimos cinco años.

En el proceso de selección, el jurado, formado por el consejo editorial de la revista, ha contado con el asesoramiento de los periodistas especializados en innovación bancaria de la publicación. Según destaca Joseph Giarraputo, editor y director editorial de *Global Finance*: "En los últimos dos años, ha quedado patente la importancia para el sector bancario de la innovación y la continua adaptación. Los bancos y las fintechs han jugado un papel primordial en el mantenimiento de la estabilidad económica, y las entidades que más han apostado por la innovación han sido las más exitosas. Con estos premios, reconocemos a los líderes que están cimentando el futuro del sector financiero".

Global Finance es una revista mensual fundada en 1987, con sede en Nueva York. Cuenta con una difusión de 50.000 ejemplares y lectores en más de 190 países.

Pionera en Inteligencia artificial para los servicios financieros

El premio al 'Banco más Innovador en Europa Occidental 2022' es un reconocimiento a CaixaBank por su continua inversión en innovación y su excelencia en el uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio al cliente. En este sentido, cabe destacar su apuesta por la aplicación de la inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos en los servicios

financieros.

En 2014, la entidad fue pionera en este ámbito con la introducción de IBM Watson, colaborando en el entrenamiento del sistema para el aprendizaje de la lengua española. En 2016, se creó la filial CaixaBank Business Intelligence, dedicada a la gestión de la información desde un punto de vista científico para, con la aplicación de técnicas de análisis de datos y de IA, dar apoyo a la actividad comercial con una visión centrada en dar respuesta a las necesidades de cada cliente.

Hoy, CaixaBank está aplicando toda la potencia de la IA en el desarrollo de herramientas para sus gestores y sus clientes, así como a otros objetivos estratégicos como la formación de empleados, la mejora de la seguridad y la atención al cliente con sus chatbots, pioneros en España, o el uso del análisis del Big Data y la IA para crear herramientas predictivas con las que poder adaptar su oferta y servicios en todo momento.

En 2021, CaixaBank desarrolló junto con la start-up Revelock una solución basada en IA para prevenir el fraude en los canales digitales. El sistema detecta alteraciones en los patrones de comportamiento habituales de los clientes y lo compara con patrones de riesgo, aportando un plus de seguridad a todos los clientes que operan en la banca online de la entidad.

CaixaBank fue reconocida como 'Mejor entidad de banca privada en Europa por su uso del análisis de datos y de la Inteligencia artificial 2021', por la revista PWM (Grupo Financial Times).

Nuevos productos y servicios

Además, en 2021, CaixaBank ha seguido mejorando sus productos y servicios. La aplicación de banca digital, CaixaBank Now, que cuenta ya con 8,2 millones de usuarios activos y una media de 28,2 conexiones mensuales por usuario, ha incorporado este año el registro de los datos biométricos para operar en cajeros con reconocimiento facial, ha añadido nuevos servicios financieros y no financieros, y ha creado el primer voicebot omnicanal 360º basado en inteligencia artificial que permite llevar a cabo transacciones como transferencias de Bizum o el bloqueo de tarjetas en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Además, CaixaBank es el primer banco en España que ha incorporado un canal de comunicación entre el gestor y el cliente a través de Whatsapp, garantizando el mayor nivel de seguridad y confidencialidad y permitiendo la sincronización de todas las conversaciones mantenidas a través de los diferentes canales de interacción con los clientes.

La mayor integración tecnológica del sector bancario español

CaixaBank recibe este galardón en un ejercicio en el que la entidad ha culminado la mayor integración tecnológica y comercial en la historia del sector bancario español en volumen de negocio, cantidad de datos y complejidad de las estructuras tecnológicas. La integración, que permitió unificar en una sola plataforma toda la información y operativa de CaixaBank y de Bankia, supuso un importante reto tecnológico, en el que se consiguió migrar un volumen de 10,4 PetaBytes de información, equivalentes a 45 veces la capacidad almacenada en Spotify o al peso de 1.800 millones de canciones en formato mp3 de alta calidad.

El proceso, que se llevó a cabo exitosamente en menos tiempo de lo estimado, minimizando el impacto para los clientes y con plenas garantías de seguridad, permitió la creación de un sistema que gestiona un volumen de hasta 29.000 transacción por segundo, con una red de más de 16.000 servidores y una infraestructura que permite dar servicio a 21 millones de clientes del Grupo, de los cuales 10 millones son también clientes de los canales digitales.

Reconocimientos a la innovación de CaixaBank

Los premios *The Innovators* dan continuidad a un año intenso de reconocimientos a la excelencia en innovación de CaixaBank. Así, la entidad recibió el premio a la 'Mejor Transformación Bancaria del Mundo 2021' por la revista británica *Euromoney*, y el de 'Banco más Innovador del Mundo 2021' por *EFMA & Accenture*.

En el ámbito de la banca privada, CaixaBank fue 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 2022' por *Global Finance*.