

CaixaBank, reconegut com a Banc més Innovador a Europa Occidental per segon any consecutiu per la revista Global Finance

- **La publicació estatunidenca ha tornat a premiar CaixaBank per la seva excel·lència en l'ús de les noves tecnologies per millorar el servei al client i per l'èxit de la seva integració tecnològica després de la fusió, la més gran en la història del sector bancari a Espanya.**
- **CaixaBank ha rebut aquest guardó en quatre dels últims cinc anys.**

13 de maig del 2022

CaixaBank, entitat líder a Espanya, ha rebut per segon any consecutiu el premi al 'Banc més Innovador a Europa Occidental' en els premis *The Innovators 2022* de la revista estatunidenca *Global Finance*. Aquests guardons, que celebren enguany la seva desena edició, premien cada any aquelles entitats que marquen les tendències en tecnologia per la seva contínua innovació en el disseny de productes i serveis pioners en el sector bancari global. CaixaBank ha rebut aquest reconeixement en quatre dels últims cinc anys.

En el procés de selecció, el jurat, format pel consell editorial de la revista, ha comptat amb l'assessorament dels periodistes especialitzats en innovació bancària de la publicació. Segons destaca Joseph Giarraputo, editor i director editorial de *Global Finance*, "en els últims dos anys, ha quedat palesa la importància per al sector bancari de la innovació i la contínua adaptació. Els bancs i les fintechs han jugat un paper primordial en el manteniment de l'estabilitat econòmica, i les entitats que més han apostat per la innovació han estat les més reeixides. Amb aquests premis, reconeixem als líders que estan consolidant el futur del sector financer".

Global Finance és una revista mensual fundada l'any 1987, amb seu a Nova York. Compta amb una difusió de 50.000 exemplars i lectors en més de 190 països.

Pionera en intel·ligència artificial per als serveis financers

El premi al 'Banc més Innovador a Europa Occidental 2022' és un reconeixement a CaixaBank per la seva contínua inversió en innovació i la seva excel·lència en l'ús de les noves tecnologies per millorar el servei al client. En aquest sentit, cal destacar la seva aposta per l'aplicació de la intel·ligència artificial (IA) i l'anàlisi de dades en els serveis financers.

L'any 2014, l'entitat va ser pionera en aquest àmbit amb la introducció d'IBM Watson, col·laborant en l'entrenament del sistema per a l'aprenentatge de la llengua espanyola. L'any 2016, es va crear la filial CaixaBank Business Intelligence, dedicada a la gestió de la informació des d'un punt de vista científic per, amb l'aplicació de tècniques d'anàlisi de dades i d'IA, donar suport a l'activitat comercial amb una visió centrada en donar resposta a les necessitats de cada client.

Avui, CaixaBank està aplicant tota la potència de la IA en el desenvolupament d'eines per als seus gestors i els seus clients, així com a altres objectius estratègics com la formació d'empleats, la millora de la seguretat i l'atenció al client amb els seus *chatbots*, pioners a Espanya, o l'ús de l'anàlisi del Big Data i la IA per crear eines predictives amb les quals poder adaptar la seva oferta i serveis en tot moment.

L'any 2021, CaixaBank va desenvolupar juntament amb l'start-up Revelock una solució basada en IA per prevenir el frau en els canals digitals. El sistema detecta alteracions en els patrons de comportament habituals dels clients i ho compara amb patrons de risc, aportant un plus de seguretat a tots els clients que operen en la banca en línia de l'entitat.

CaixaBank va ser reconeguda com a 'Millor entitat de banca privada a Europa pel seu ús de l'anàlisi de dades i de la intel·ligència artificial 2021', per la revista *PWM* (Grup Financial Times).

Nous productes i serveis

A més, l'any 2021, CaixaBank ha continuat millorant els seus productes i serveis. L'aplicació de banca digital, CaixaBank Now, que compta ja amb 8,2 milions d'usuaris actius i una mitjana de 28,2 connexions mensuals per usuari, ha incorporat enguany el registre de les dades biomètriques per operar en caixers amb reconeixement facial, ha afegit nous serveis financers i no financers, i ha creat el primer *voicebot* omnicanal 360è basat en intel·ligència artificial que permet dur a terme transaccions com ara transferències de Bizum o el bloqueig de targetes en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

A més, CaixaBank és el primer banc a Espanya que ha incorporat un canal de comunicació entre el gestor i el client a través de Whatsapp, garantint el més gran nivell de seguretat i confidencialitat i permetent la sincronització de totes les converses mantingudes a través dels diferents canals d'interacció amb els clients.

La integració tecnològica més gran del sector bancari espanyol

CaixaBank rep aquest guardó en un exercici en el qual l'entitat ha culminat la integració tecnològica i comercial més gran en la història del sector bancari espanyol en volum de

negoci, quantitat de dades i complexitat de les estructures tecnològiques. La integració, que va permetre unificar en una sola plataforma tota la informació i operativa de CaixaBank i de Bankia, va suposar un important repte tecnològic, en el qual es va aconseguir migrar un volum de 10,4 PetaBytes d'informació, equivalents a 45 vegades la capacitat emmagatzemada en Spotify o al pes de 1.800 milions de cançons en format mp3 d'alta qualitat.

El procés, que es va dur a terme reeixidament en menys temps del previst, minimitzant l'impacte per als clients i amb plenes garanties de seguretat, va permetre la creació d'un sistema que gestiona un volum de fins a 29.000 transaccions per segon, amb una xarxa de més de 16.000 servidors i una infraestructura que permet donar servei a 21 milions de clients del Grup, dels quals 10 milions són també clients dels canals digitals.

Reconeixements a la innovació de CaixaBank

Els premis *The Innovators* donen continuïtat a un any intens de reconeixements a l'excel·lència en innovació de CaixaBank. Així, l'entitat va rebre el premi a la 'Millor Transformació Bancària del Món 2021' per la revista britànica *Euromoney*, i el de 'Banc més Innovador del Món 2021' per *EFMA & Accenture*.

En l'àmbit de la banca privada, CaixaBank va ser triada 'Millor entitat de Banca Privada en anàlisi de Big data i Intel·ligència Artificial a Europa 2021' per la revista britànica *PWM* (Grupo Financial Times) i 'Entitat de Banca Privada més Innovadora d'Europa Occidental 2022' per *Global Finance*.