

Reconocimiento a la transformación digital y a la innovación

Global Finance premia la transformación digital de CaixaBank con 14 premios este año, un récord para la entidad

- **CaixaBank ha sido elegido ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España’ por octavo año consecutivo, y ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Innovación y Transformación en España’ por primera vez, entre otros galardones.**
- **Global Finance ha otorgado a CaixaBank 9 premios digitales nacionales, 3 premios digitales continentales y 2 premios globales a proyectos de innovación en un solo ejercicio, consolidando a la entidad como un referente en el sector de la banca digital.**

17 de agosto de 2023

La revista *Global Finance* ha reconocido la transformación digital y la apuesta por la innovación de CaixaBank con 14 premios este año, una cifra récord para la entidad, que se consolida como un referente en el sector de la banca digital a nivel global y como una entidad pionera en el uso de las nuevas tecnologías para ofrecer el mejor servicio al cliente. Con más de 11 millones de usuarios de banca digital, CaixaBank cuenta con la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España.

Durante 2023, la revista estadounidense ha otorgado a CaixaBank 9 premios nacionales y 3 premios continentales en sus “*World’s Best Consumer Digital Banks Awards*”, que celebran este año su 24ª edición. Entre los galardones destacan, a nivel nacional, los de ‘Mejor App móvil de Banca Digital de Particulares en España 2023’, ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Innovación y Transformación en España 2023’ o el de ‘Banca Online Mejor Integrada de Banca de Particulares en España 2023’. Además, CaixaBank ha recibido por octavo año consecutivo el máximo galardón nacional, el de ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España 2023’.

Respecto a los premios continentales, la entidad ha sido elegida ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares por su Oferta de Productos en Europa Occidental 2023’, ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Presentación y Pago de Facturas en Europa Occidental 2023’ y ‘Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Préstamos en Europa Occidental 2023’.

Los ganadores de los *World’s Best Consumer Digital Banks* son escogidos por los editores de la revista tras la evaluación de las candidaturas por parte de un panel de jueces de Infosys, una

consultora global líder en tecnología que, en su análisis, tomó en cuenta, entre otros criterios, la fortaleza estratégica de las entidades para atraer y retener clientes digitales, el éxito en ofrecer servicios digitales, el crecimiento de la base de clientes digitales o el diseño y funcionalidad de las plataformas de banca digital -web y móvil-, entre otros.

Según destaca Joseph Giarraputo, fundador y director editorial de *Global Finance*, “con el rápido avance de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático (*machine learning*), los estándares de la oferta bancaria digital evolucionan de manera constante. Estos premios quieren reconocer a las instituciones financieras que lideran la carrera por la digitalización”.

Proyecto innovador: Insights Center/Customer Experience LABs

Los premios de la 24ª edición de los *World's Best Consumer Digital Banks* se suman a los obtenidos por CaixaBank en los *The Innovators Awards*, también de la revista *Global Finance* y que desde hace once años reconocen los proyectos más innovadores de las entidades que marcan las tendencias en tecnología en el sector financiero global.

Este año, CaixaBank ha visto premiados dos proyectos: el *Insights Center* y los *Customer Experience LABs*, reconocidos como proyecto destacado a nivel global en la categoría de ‘Mejores Laboratorios corporativos de innovación financiera’, y la calculadora de huella de carbono para particulares de CaixaBank, en este caso, en la categoría de ‘Innovación en sostenibilidad’.

El *Insights Center* de CaixaBank es el centro de I+D de CaixaBank especializado en el análisis de las necesidades de los clientes y el diseño de soluciones innovadoras. Inaugurado en 2022, tiene como objetivo avanzar en el diseño de una experiencia omnicanal basada en una estrategia centrada en el cliente y con una visión de 360 grados. Gracias al trabajo llevado a cabo en el centro, CaixaBank se mantiene al día de las últimas tendencias del mercado, con las que mejora y desarrolla sus productos y servicios y, en consecuencia, la experiencia de cliente. El *Insights Center* es uno de los proyectos más destacados creados por los *Customer Experience LABs* de CaixaBank, en los que equipos multidisciplinares trabajan con metodologías *agile* para avanzar en la mejora de la estrategia de la experiencia omnicanal para ofrecer la mejor experiencia de cliente.

Por su parte, la calculadora de huella de carbono para particulares fue la primera en el sector en España nutrida con datos transaccionales de los usuarios y certificada por expertos medioambientales como Global Factor y AENOR. El objetivo de este nuevo servicio es incrementar la concienciación entre los clientes de CaixaBank de la necesidad de buscar soluciones más sostenibles para reducir la huella de carbono y generar un impacto más positivo en la sociedad.

Este es el listado completo de los premios a la digitalización e innovación de *Global Finance* en 2023:

- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España 2023
- Mejor App móvil de Banca Digital de Particulares en España 2023

- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Innovación y Transformación en España 2023
- Banca Online Mejor Integrada de Banca de Particulares en España 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares por su Oferta de Productos Online en España 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Presentación y Pago de Facturas en España 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Préstamos en España 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en APIs Open Banking en España 2023
- Mejor Banco Digital Institucional por Servicios de Gestión de efectivo Online en España 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares por su Oferta de Productos en Europa Occidental 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Presentación y Pago de Facturas en Europa Occidental 2023
- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Préstamos en Europa Occidental 2023
- Proyecto innovador en la categoría de 'Sostenibilidad' 2023: calculadora de huella de carbono para particulares
- Proyecto innovador en la categoría de 'Laboratorios corporativos de servicios financieros 2023': customer experience LABs y el Insights Center

CaixaBank, líder en innovación

Estos 14 nuevos premios a la transformación digital y la innovación dan continuidad a años de reconocimientos a la excelencia en innovación de CaixaBank, entre los que destaca este año el premio al 'Mejor Banco Digital en Europa Occidental 2023' por la revista *Euromoney*.

Además, en el ámbito de la banca privada, CaixaBank fue elegida 'Mejor entidad de Banca Privada en marketing y comunicación digital en Europa 2023' por la revista británica *PWM* (Grupo *Financial Times*).

La tecnología y la innovación son clave para CaixaBank. Con más de 11 millones de usuarios de su banca digital, la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España, la entidad trabaja cada día para desarrollar nuevos modelos que le permitan dar respuesta a las demandas y necesidades de sus clientes y que acerquen los productos, los servicios y la cultura financiera a todos los ciudadanos.