Atención personalizada en 14 idiomas

CaixaBank lanza HolaBank Connecta para atender en remoto a más de 160.000 clientes internacionales y complementar la oferta de su red de oficinas

- ***HolaBank, el servicio financiero de CaixaBank dirigido específicamente a personas extranjeras que residen en España, amplía su actual red de oficinas con la incorporación de más de 30 gestores especializados para su nuevo modelo de atención remota, HolaBank Connecta.***

- ***El modelo de atención remota de HolaBank está diseñado para dar cobertura a más de 160.000 clientes internacionales en momentos clave, como la compraventa de inmuebles, que en el último año ha superado las 100.000 operaciones por parte de personas extranjeras.***

- ***HolaBank Connecta incorpora soluciones tecnológicas como videollamadas, muro securizado y 'cobrowsing' para mejorar la interacción con clientes, permitiendo una atención remota y ágil desde cualquier parte del mundo.***

- ***El modelo HolaBank Connecta responde a la diversidad de sus clientes, ofreciendo atención en más de 14 idiomas y cubriendo hasta 19 nacionalidades distintas gracias a su equipo de gestores especializados.***

21 de julio de 2025

En un contexto de récords en la compraventa de inmuebles por parte de personas extranjeras, que han superado las 100.000 operaciones en el último año, CaixaBank refuerza su propuesta dirigida a clientes internacionales residentes en España con el lanzamiento de HolaBank Connecta, un modelo de atención remota asistida por un equipo de profesionales especializados.

Este innovador programa tiene como objetivo consolidar la presencia de la entidad entre clientes internacionales, reforzando un enfoque omnicanal y personalizado en cada interacción.

HolaBank es la propuesta de CaixaBank para nómadas digitales, expatriados y otros clientes internacionales con residencia financiera en España y que, a partir de ahora, cuenta con dos centros de atención remota ubicados en Málaga y Alicante, desde donde se realizan gestiones financieras para este colectivo de clientes.

Para fortalecer este modelo de atención, se han incorporado más de 30 gestores distribuidos entre ambos centros. Este refuerzo permite ofrecer una gestión integral adaptada que va más allá del idioma, adaptándose también a la cultura de cada cliente gracias a un equipo de personas con diversas nacionalidades y con dominio de múltiples idiomas. HolaBank aspira no solo a ser una alternativa en el ámbito bancario, sino a consolidarse como la entidad de referencia para los clientes internacionales que eligen España como destino.

Gracias a las herramientas tecnológicas como el muro securizado, el cobrowsing* y las videollamadas, cada cliente tiene la facilidad de contactar con su gestor desde cualquier parte del mundo. La implementación de HolaBank Connecta enriquece la experiencia del cliente y garantiza una colaboración eficiente con la red de oficinas de la entidad, estableciendo un modelo de atención que permite ofrecer soluciones efectivas en tiempo real y perfectamente coordinadas con las oficinas de HolaBank.

El impacto que HolaBank prevé para los próximos años es significativo, dada la capacidad para adaptar los servicios a las necesidades específicas de unos clientes tan diversos. Actualmente, destacan cinco grandes grupos culturales: Portugal, Italia, Francia, Reino Unido y Estados Unidos, aunque personas de muchas otras nacionalidades también encuentran en HolaBank una atención financiera que facilita su vida en España.

Con su enfoque multilingüe y multicultural, HolaBank sitúa al cliente internacional en el centro de su propuesta, proporcionando soluciones que faciliten su integración y estancia en el país.

Innovación en el sector financiero

Dentro de la estrategia de expansión de CaixaBank, HolaBank Connecta destaca como un modelo de negocio basado en la comodidad, flexibilidad y la personalización, manteniendo un trato humano y cercano a través de la tecnología, adaptado a las necesidades individuales.

Al cierre del año anterior, la cartera hipotecaria de HolaBank alcanzó los 5.004 millones de euros, registrando un incremento notable del 11,6%. La entidad ha ampliado su red de oficinas en un 20% en el último año, demostrando su compromiso con la expansión y la innovación dentro del sector.

Además de la expansión territorial, el componente tecnológico es esencial en la propuesta de HolaBank. La aplicación CaixaBankNow está disponible en 20 idiomas, asegurando que la gestión financiera sea accesible y manejable desde cualquier parte del mundo.

Esta accesibilidad se complementa con un abanico de productos como la Cuenta HolaBank, y servicios adicionales como el Club HolaBank, que ofrece atención telefónica 24/7 y servicios de traducción e intérpretes online, fundamentales para los clientes que buscan una experiencia bancaria completa y sin barreras.

HolaBank se posiciona también como el primer servicio financiero en España, impulsado por CaixaBank, en ofrecer soluciones 100% digitales para apertura de cuentas y solicitud de hipotecas, consolidando su liderazgo en el uso de tecnologías avanzadas.

Esta apuesta por la digitalización simboliza un compromiso no solo con la innovación, sino también con la sostenibilidad, ya que reduce los plazos de procesamiento de documentos y optimiza el uso de recursos.

Las previsiones para los próximos años señalan una expansión constante, tanto en el número de clientes como en la diversidad de nacionalidades atendidas, con un énfasis continuo en la personalización. La estrategia a medio plazo de CaixaBank no solo se centra en captar nuevos mercados, sino también en consolidar su base de clientes actual, con el objetivo de posicionarse como el socio financiero de referencia para personas internacionales que residen en España.

En resumen, el proyecto HolaBank Connecta de CaixaBank responde eficazmente a las crecientes necesidades de los clientes internacionales, combinando un enfoque innovador con una atención personalizada y cercana. Al integrar tecnología de vanguardia y el valor de la diversidad cultural de su equipo, la entidad reafirma su compromiso de ofrecer un servicio diferencial capaz de adaptarse a la evolución constante del mercado global.

La propuesta de valor de HolaBank

HolaBank es el programa financiero especializado de CaixaBank dirigido a clientes internacionales que pasan largas temporadas o que desean instalarse en España.

A través de este programa, la entidad acompaña al cliente internacional desde su llegada al país y durante toda su estancia, ofreciendo un servicio financiero integral que dé respuesta a sus necesidades financieras y facilite al máximo su día a día.

Para ello, el programa cuenta con una red propia de 380 oficinas ubicadas en las principales zonas de afluencia turística, más de 500 gestores especializados en este tipo de clientes, y la aplicación CaixaBankNow, disponible en 20 idiomas, conformando un modelo de atención omnicanal que acompaña a los clientes en todo momento y desde cualquier lugar.

HolaBank ofrece además una amplia cartera de productos y servicios, financieros y no financieros, diseñados especialmente para cubrir las necesidades específicas de los clientes internacionales de CaixaBank. Entre ellos destacan la Cuenta HolaBank, que incluye un pack de servicios financieros de alto valor para los clientes, así como el Club HolaBank con atención telefónica 24/7 en 5 idiomas, servicios de traducción e intérpretes online, alta de suministros, entre otros, con el objetivo de atender todas sus necesidades en España.

La división es también pionera en innovación tecnológica convirtiéndose en la primera entidad en España en ofrecer soluciones 100% digitales tanto para abrir una cuenta en 5 sencillos pasos (*on-boarding* digital) como para solicitar una hipoteca (MortgageNow).

De esta manera, CaixaBank potencia su estrategia de ofrecer un modelo de banca especializada por segmentos, totalmente ajustada a las necesidades de cada perfil, con el objetivo de ofrecer siempre la mejor experiencia de cliente.

(*) *Esta funcionalidad permite al gestor acompañar al cliente en tiempo real dentro de la app, señalando zonas de la pantalla para guiarle, aunque sin poder interactuar directamente con la interfaz del cliente, pudiéndole dar explicación del contenido de la pantalla para que él tome la decisión que más le conviene.*