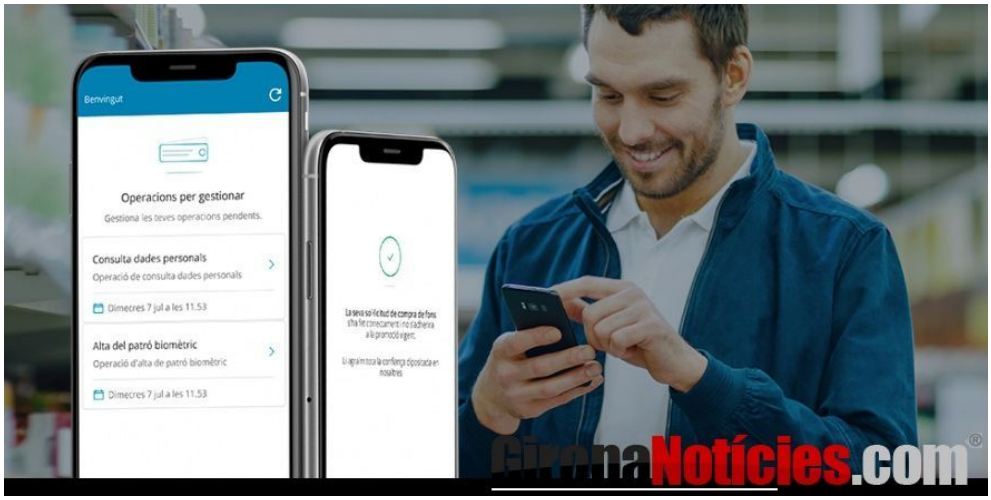
CaixaBank, 'Millor Banc digital en banca de particulars a Espanya' per Global Finance per sisè any consecutiu

+ Notícies | 21-10-2021 | 18:23



CaixaBank

CaixaBank ha revalidat el seu lideratge en banca digital al tornar a ser elegit com a "Millor Banc digital en banca de particulars a Espanya" per sisè any consecutiu, en els World's Best Consumer Digital Banks Awards de Global Finance.

Els premis de la revista estatunidenca elegeixen els millors bancs digitals del món, entre altres criteris, per la seva estratègia per atreure i donar servei als clients digitals, per impulsar el nombre de clients digitals, per la innovació en la cartera de productes i serveis, així com per la facilitat en l'ús de la banca digital.

En aquesta ocasió, el jurat dels premis, format per un panell de jutges de la consultora tecnològica Infosys i els editors de la revista, ha destacat a CaixaBank com a "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".

D'aquesta manera, CaixaBank destaca enguany per la seva aposta per la innovació contínua i per l'èxit de la seva estratègia onmicanal que, a través de la seva plataforma CaixaBankNow, permet als clients accedir als productes i serveis del banc de manera còmoda i fàcil en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

Per Joseph Giarraputo, editor de la revista estadounidenca: "La pandèmia mundial ha obligat a les persones a gestionar la seva activitat bancària personal i professional des dels seus telèfons, tauletes i ordinadors, la qual cosa ha comportat que la banca digital hagi adquirit una importància com mai l'havia tingut. Els nostres premis volen reconèixer a aquells bancs que van superar millor aquest repte".

CaixaBank, líder en banca digital

CaixaBank és l'entitat financera d'Espanya amb la més gran base de clients de banca digital. Actualment, el 70,6% dels clients de CaixaBank a Espanya són digitals (juny 2021).

Amb CaixaBankNow, el canal de banca en línia de CaixaBank adaptat als entorns web i mobile, l'entitat ocupa la primera posició per quota de penetració en el mercat nacional, segons dades de ComScore. Cada dia, 3 milions de clients es connecten a la plataforma Now. Aquest lideratge nacional es reflecteix també a nivell internacional a través del rànquing que realitza ComScore a sis països (Espanya, els EUA, Itàlia, França, Alemanya i el Regne Unit). CaixaBank és l'entitat amb més penetració, per davant de les puntuacions obtingudes per les entitats líders en cada país.

Aquest lideratge quantitatiu és també qualitatiu segons les dades del rànquing AQMetrix, l'estudi del sector que valora la qualitat dels canals financers. CaixaBank és líder en la categoria Digital en els tres segments analitzats (Particulars, Empresa i Broker; 4rt. trimestre 2020).

Una web renovada amb un disseny pioner

El 2021, CaixaBank ha llançat la seva nova web corporativa, que transmet el posicionament i valors de marca del banc, incorporant el compliment normatiu i les últimes tendències digitals per esdevenir una eina de comunicació més visual i efectiva. Aquesta nova web ha merescut el reconeixement al "Millor disseny web de banca de particulars a Europa Occidental 2021".

El nou portal presenta un look & feel més modern, amb tipografies amb grans contrastos i destacats amb més impacte fotogràfic, en línia amb la nova imatge de marca de l'entitat. L'objectiu es reforçar la relació amb els diferents stakeholders, per la qual cosa la prioritat fonamental ha estat millorar la seva experiència d'usuari en obtenir amb agilitat i facilitat en la informació que es busca, presentada amb nous formats enriquits multimèdia. Per aconseguir-ho, s'ha simplificat l'estructura de navegació, amb un menú principal que presenta en cinc seccions tot el contingut rellevant per a l'usuari. Així, el nou menú és més visual i estructurat, amb una distribució més fàcil i intuïtiva que facilita l'accés a la informació.

CaixaBankNow, a l'avantguarda de la digitalització

A més, l'app CaixaBankNow ha estat elegida com la "Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental 2021" per la revista Global Finance. De tots els clients digitals de CaixaBank, el 42% ja ho són només de mòbil. L'app incorpora contínuament noves funcionalitats i serveis innovadors com Noa, l'assistent virtual de CaixaBank, que, mitjançant intel·ligència artificial, és capaç de resoldre tots els dubtes dels clients i permet a més, accedir a informació detallada sobre les seves finances.

Un altre exemple de l'ús intensiu de la tecnologia més innovadora per optimitzar el servei als seus clients és el reconeixement facial. El client disposa d'una nova secció dinàmica en la qual pot registrar les seves dades biomètriques de manera 100% segura i còmoda i que li permet operar a través del reconeixement facial en més de 1.200 caixers de la xarxa de CaixaBank. Aquest servei, que permet, per exemple, reintegraments d'efectiu i redueix el contacte físic dels clients amb la superfície dels caixers, al mateix temps que reforça la seguretat d'ús dels terminals, situa com a pionera a CaixaBank a nivell mundial.

Reconeixements internacionals a la innovació

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, amb reconeixements el 2021 com el de "Millor Banc a Espanya" i "Millor Transformació Bancària en el món" per la revista Euromoney; i "Millor Banc a Espanya i a Europa Occidental" per la publicació Global Finance.

Aquests premis se sumen als obtinguts en l'àmbit de la banca digital i de la innovació, com el d'"Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021", per Global Finance. A més, 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"".

Autor: Redacció