

CaixaBank, mejor banco del mundo en servicios de banca móvil

- La entidad obtiene la mayor puntuación en la comparativa de aplicaciones financieras de bancos de 13 países, elaborada por uno de los equipos de analistas tecnológicos más prestigiosos del mundo.
- Según los datos de CaixaBank, el número de clientes de banca móvil en el primer semestre asciende a 2,7 millones al mes.
- El móvil se ha consolidado como el segundo canal operativo de los clientes, tras la Línea Abierta web, con una estimación de 2.000 millones de operaciones desde el móvil en 2015.

Barcelona, 17 de julio de 2015.- CaixaBank ha recibido la puntuación más alta en el informe realizado por Forrester Research “2015 Global Mobile Banking Functionality Benchmark”, que evalúa las aplicaciones móviles de 41 grandes entidades financieras *retail* de todo el mundo.

Es la primera vez que la entidad, presidida por Isidro Fainé y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, obtiene la mayor puntuación entre los bancos globales en los estudios de Forrester, considerados como una referencia internacional en el análisis de los servicios financieros a través del móvil.

En el estudio de 2015, Forrester ha otorgado a CaixaBank 86 puntos sobre una escala de 100, al ofrecer en su aplicación un nivel de servicio básico excelente y también prestaciones de nueva generación. Según el informe de Forrester, “CaixaBank ha obtenido la mayor puntuación en tres de las siete categorías del benchmark: variedad de puntos de interacción, gestión de cuentas y de saldos y características del servicio”. El informe también afirma que “CaixaBank es uno de los escasísimos bancos que proveen a los usuarios de banca móvil de herramientas predictivas, como estimaciones de gastos personales basadas en el historial, sin que el usuario tenga que introducir la información manualmente”.

Forrester Research ha aplicado su metodología de comparativa de funcionalidades de banca móvil para evaluar las aplicaciones de 41 grandes entidades financieras de 13 países: Alemania, Australia, Canadá, EEUU, España, Francia, Holanda, India, Italia, Polonia, Reino Unido, Singapur y Turquía.

Crecimiento en clientes, operaciones, movimientos de fondos y contratación

Actualmente, CaixaBank cuenta con 2,7 millones de clientes operativos que utilizan el servicio cada mes. El 55% de los usuarios de Línea Abierta web también son usuarios de banca móvil.

En junio de 2015, el número de operaciones mensuales ha sido de 167,6 millones, lo que supone un crecimiento del 31,7% respecto al mismo periodo del año anterior y del 140% respecto al primer semestre de 2013. En el cómputo semestral, se han realizado un total de 890 millones de operaciones. Se estima cerrar 2015 superando los 2.000 millones de operaciones móviles.

El móvil se ha consolidado como el segundo canal operativo de los clientes del banco, tras la Línea Abierta Web, con el 24% del total de operaciones. Cada minuto, en CaixaBank hay 3.881 operaciones a través del móvil.

El porcentaje de clientes que realizan operaciones con movimiento de fondos (transferencias, traspasos, pagos, contrataciones, etc.) a través del móvil es del 36%, y el número de operaciones supone el 36,4% del total. Este dato ha tenido un incremento del 37% durante el último año. Asimismo, la contratación directa de productos financieros a través del móvil ha crecido un 62% hasta junio.

Los clientes de CaixaBank se conectan a Línea Abierta móvil un promedio de 12 veces al mes y realizan una media de 70 operaciones por persona. Las opciones más solicitadas son la consulta de cuentas y tarjetas, los traspasos y transferencias y la compraventa de valores. Los productos más contratados a través del móvil son depósitos, préstamos, tarjetas y fondos de inversión.

Sobre los sistemas operativos más utilizados para operar por Línea Abierta móvil, el 65,3% de los accesos se realizan con smartphones Android y el 24%, desde terminales iPhone. El uso de *tablets* para banca móvil es reducido en comparación con los móviles: un 4,2% del tráfico proviene del iPad y un 4,2%, de otras *tablets* Android.

Oferta de servicios móviles

La oferta de servicios móviles incluye aplicaciones financieras, portales móviles y alertas informativas inmediatas, que el cliente puede configurar de acuerdo a sus preferencias entre más de 55 posibilidades que incluyen desde las más básicas, como el ingreso de nómina y pensión, hasta opciones avanzadas para seguir los mercados o invertir en bolsa.

Respecto a la oferta de aplicaciones, CaixaBank dispone de más de 60 apps diferentes, con servicios dirigidos tanto a clientes de la entidad como a no clientes, quienes también pueden descargar y usar algunas de las utilidades gratuitamente. Incluso en algunos casos de servicios transaccionales, como en el caso de pagos

de recibos, los no clientes pueden operar mediante una tarjeta de cualquier otra entidad.

Todas las aplicaciones se encuentran a disposición de los usuarios en la CaixaMóvil Store, la primera *store* de aplicaciones para móviles creada por una entidad bancaria. El sitio registra más de 3 millones de descargas al año.

Los servicios de banca móvil se han ampliado durante el último año a nuevos entornos más allá del teléfono y las *tablets*. Actualmente, CaixaBank dispone de aplicaciones para dispositivos *wearable*, incluyendo el nuevo Apple Watch. Asimismo, en el Mobile World Congress 2015, CaixaBank presentó la primera aplicación bancaria del mundo para coches inteligentes, con un servicio para los vehículos Ford equipados con el sistema Ford SYNC con AppLink.

Reconocimientos internacionales en innovación

El reconocimiento de Forrester se suma a otros premios internacionales en innovación. Los Global Banking Innovation Awards, promovidos por el Bank Administration Institute (BAI) y Finacle, han elegido a CaixaBank como el banco más innovador del mundo en dos ocasiones (2011 y 2013) y han concedido la mención “Innovative Spirit in Banking” en noviembre de 2014.

Asimismo, otros galardones internacionales otorgados a la innovación de CaixaBank han sido los de las revistas tecnológicas *Euromoney* y *The Banker* o la asociación mundial de bancos retail Efma.