



imaginBank, el primer banc només mòbil per a *millennials*

- **CaixaBank crea un nou model bancari *mobile only*, en el qual només es pot operar mitjançant *apps* mòbils.**
- **El nou banc surt al mercat amb una completa oferta de serveis sense comissions, que inclou compte corrent, targeta, préstecs al consum, eines de gestió de les finances personals i l'últim en pagament mòbil i pagaments P2P.**
- **imaginBank recull l'experiència de CaixaBank com a entitat líder en innovació tecnològica i en servei al *target* jove.**

Barcelona, 14 de gener de 2016.- CaixaBank llança imaginBank, el primer banc *mobile only* que es posa en marxa a Espanya i el primer del món en el qual l'operativa es realitza exclusivament a través d'*apps* per mòbils i per xarxes socials.

L'entitat, presidida per Isidre Fainé i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar, ha creat un nou model de servei completament digital, basat en les possibilitats que sorgeixen a partir del desenvolupament tecnològic i l'alta taxa de penetració dels *smartphones* i les xarxes socials, especialment en el segment jove.

Es tracta d'una proposta molt diferent a l'habitual estratègia multicanal que tradicionalment ha aplicat el sector financer. imaginBank proposa centralitzar el servei exclusivament en aplicacions per a mòbils i xarxes socials. D'aquesta manera, la proposta de valor de l'entitat financera es transforma per complet: és l'usuari qui gestiona les seves finances de manera autònoma, ajudat per eines tecnològiques "intel·ligents" que faciliten un seguiment continu de la seva economia personal (elaboració de pressupostos, control i classificació de les despeses, arxiu dels rebuts domiciliats, etc.).

Isidre Fainé, president del Grup “la Caixa”, ha destacat que “imaginBank uneix dues fortaleses de la nostra entitat: per una banda, el lideratge en innovació i mobilitat, reconegut a nivell mundial, i, per una altra, l'experiència com a banc líder en el segment jove a Espanya. Això ens ha permès reflectir en el projecte elements fonamentals per a aquest perfil de client, com la digitalització, la simplicitat o l'excel·lència en el servei ofert”.

Actualment, CaixaBank té 2,9 milions de clients amb edats entre els 18 i els 35 anys i la quota de mercat en aquest segment se situa en un 30%, el que suposa que 1 de cada 3 persones d'aquesta franja d'edat a Espanya són clients de l'entitat.

Un banc per joves de totes les edats

A la presentació d'imaginBank, el conseller delegat de CaixaBank, **Gonzalo Gortázar**, ha emmarcat el llançament d'imaginBank dins de “l'aposta per una nova proposta de servei totalment complementària respecte el model tradicional, que ajudarà CaixaBank a fidelitzar bona part dels seus actuals clients joves i també a créixer en captació de nous clients”.

Igualment, Gortázar ha detallat el perfil del client al qual va especialment dirigit imaginBank: “El model està clarament inspirat en els valors i l'estètica dels anomenats *millennial* o *natus digitals*. En realitat, és una proposta per joves de totes les edats, que poden sentir-se igualment atrets per un nou model de servei senzill, clar i innovador”.

Així mateix, Gortázar ha posat l'èmfasi en la innovació que suposa el model d'imaginBank: “Hem creat una proposta simple, sense costos de manteniment pel client, però suficientment completa com per cobrir els serveis financers demandats pel *target* jove. Si a això hi unim funcionalitats tecnològiques avançades i una experiència genuïnament digital, el resultat és un model molt competitiu al que s'hi ha d'afegir un paquet d'avantatges i ofertes úniques al mercat”.

Operativa *mobile only*

imaginBank es gestiona mitjançant *apps*: tot comença i acaba al mòbil. imaginBank també disposa de pàgina web (www.imaginBank.com), però només ofereix informació bàsica i facilita donar-se d'alta com a client.

L'*app* mòbil d'imaginBank es pot descarregar de manera gratuïta des de *Google Play* (per a usuaris d'Android) i des de l'*App Store* (per a usuaris d'iOs). A partir d'un disseny molt senzill i intuïtiu, creat específicament per l'entorn mòbil, l'*app* permet consultar l'oferta comercial, realitzar contractacions i consultar el saldo, els moviments i la posició global personal. S'utilitza un llenguatge molt senzill i clar, que facilita al màxim la comunicació amb els clients. A més, l'*app* d'imaginbank permet la identificació mitjançant l'empremta dactilar en aquells terminals mòbils que disposin d'aquesta funcionalitat

Per altra banda, des dels caixers de CaixaBank, els clients d'imaginBank podran gestionar els seus diners i realitzar operacions a través d'una interfície personalitzada per a ells. Igualment, imaginBank ofereix un servei per a *smartwatch*, amb una aplicació especial que incorpora, entre altres funcionalitats, un localitzador de caixers i oficines.

Presència en xarxes socials

Un dels serveis més innovadors d'imaginBank, únic al món, es la utilització d'eines vinculades a Facebook per la gestió de les finances personals. Es tracta d'una aplicació desenvolupada per a facilitar a l'usuari l'operativa financera sense obligar-lo a deixar Facebook i obrir noves aplicacions.

L'aplicació per a Facebook d'imaginBank permet consultar instantàniament la posició del compte i els últims moviments amb total seguretat.

Les xarxes socials també permeten oferir un servei d'atenció al client instantani i disponible les 24 hores del dia. El canal de Twitter està disponible per a tots els usuaris, així com la línia d'atenció telefònica. A més, els qui estiguin donats d'alta a l'aplicació imaginBank compten amb un xat intern amb un gestor especialitzat i una línia de missatges de Whatsapp.

De totes maneres, aquestes línies d'atenció estan pensades per oferir informació addicional, i ajuda davant dubtes tècnics; la contractació sempre l'acaba realitzant el propi usuari exclusivament des de l'aplicació imaginBank.

Serveis imaginBank: gratuïts i dissenyats per a l'entorn mòbil

imaginBank surt al mercat amb una oferta completa de serveis financers especialment dissenyats per a l'entorn mòbil. El producte bàsic és el compte corrent imaginBank, sense comissions ni condicions de vinculació i amb serveis avançats tant per a la gestió de finances personals com per a la realització de transferències i pagaments P2P.

El compte imaginBank permet enviaments de diners gratis a qualsevol altre compte a Espanya, sigui de l'entitat financera que sigui. També fa possible enviar diners a un caixer de CaixaBank, de manera que puguin realitzar-se reintegraments d'efectiu sense necessitat de dur una targeta.

Quant a finançament, imaginBank ofereix una línia de préstecs al consum fàcilment contractables (*one-click*), dirigits a finançar projectes personals fins a 15.000 euros i sense comissió d'obertura. Els clients que disposen de línia de crèdit preconcedida de CaixaBank poden realitzar els tràmits íntegrament online, mentre que els nous clients poden fer la sol·licitud per l'aplicació.

Big data per una gestió “intel·ligent” de les finances personals

Per altra banda, l'aplicació imaginBank incorpora serveis intel·ligents de gestió de les finances personals. Les operatives clàssiques, que solen concentrar la major demanda (consulta de saldo i últims moviments), es complementen amb nous serveis basats en tecnologia *big data*.

L'aplicació inclou eines tecnològiques per a la gestió de les finances personals (ingressos i despeses) i ofereix la possibilitat d'organitzar els rebuts i els moviments de la targeta per categories. Així mateix, l'*app* ofereix un ampli ventall d'alertes *push*, de compres amb targeta, moviments del compte, càrrecs de rebuts, etc.

A més, el client disposa d'un servei de creació de pressupostos, per poder comparar en qualsevol moment la situació de les seves despeses respecte de les seves previsions d'estalvi.

L'últim en mitjans de pagament

imaginBank posa a disposició dels clients les últimes novetats tecnològiques en mitjans de pagament.

Per una banda, per donar-se d'alta com a clients, els usuaris obtindran, de forma totalment gratuïta, una targeta Visa imaginBank de dèbit, sense quota d'emissió ni manteniment anual. La targeta Visa imaginBank permet realitzar compres en establiments comercials de tot el món i també efectuar reintegraments d'efectiu en caixers. Els clients podran utilitzar, sense cap cost, els més de 9.600 caixers de la xarxa de CaixaBank a tota Espanya, i més de 200.000 caixers d'altres entitats de la resta de la zona euro.

El client pot disposar de la seva targeta en format tradicional o, si ho prefereix, duplicada en altres suports, com les polseres *wearable* o l'*sticker* Visa *contactless* que s'adhereix al mòbil. Així mateix, pot optar per descarregar-la en format virtual per realitzar pagaments directament amb el mòbil. En aquest cas, s'utilitza tecnologia HCE (Host Card Emulation), que requereix que s'utilitzin terminals Android 4.4 (o superior) amb transmissió NFC.

La targeta “virtual” s'allotja al *wallet* imaginBank, integrat dins de l'aplicació del banc mòbil, des d'on es poden realitzar les gestions d'activació i desactivació, temporal o definitiva.

Així mateix, l'aplicació imaginBank avança en la creació d'un servei de pagaments entre persones (P2P) que converteix aquesta operació en un tràmit molt senzill. D'aquesta manera, es facilita realitzar petites transferències entre particulars, siguin o no clients de CaixaBank, sense haver d'introduir el número de compte: només cal conèixer el seu número de mòbil o el seu e-mail.

imaginBank ofereix una garantia total de seguretat sense cap cost en els seus mitjans de pagament. En cas de patir un frau electrònic, els clients estan coberts

de manera gratuïta, sense haver de contractar cap assegurança. Així mateix, l'aplicació imaginBank avisa sempre els usuaris dels moviments registrats al compte i a la targeta.

El lideratge en innovació de CaixaBank

imaginBank és un pas endavant en l'estratègia d'innovació de CaixaBank, reconeguda a nivell internacional com una de les entitats líders en l'aplicació de les noves tecnologies als serveis financers.

CaixaBank està considerada com la millor entitat financera del món en banca mòbil, segons l'informe realitzat per Forrester Research "2015 Global Mobile Banking Functionality Benchmark", que avalua les aplicacions mòbils de 41 grans entitats financeres *retail* de tot el món. Actualment, l'entitat lidera la banca mòbil a Espanya per número de clients, amb 2,7 milions d'usuaris operatius al mes.

Així mateix, imaginBank incorpora tota l'experiència de CaixaBank en el desenvolupament de nous mitjans de pagament. L'entitat és líder en banca electrònica amb un parc de més de 15 milions de targetes i una quota de mercat per facturació del 22,8%. Ha estat una de les primeres entitats del món en apostar per la implantació comercial dels sistemes de pagament *contactless* i de la tecnologia de pagament pel mòbil, el que li ha valgut rebre premis com el de "Most Innovative Bank of the World" en els Global Banking Innovation Awards organitzats pel Bank Administration Institute i Finacle el 2011 i el 2013, i el de millor banc del món en innovació tecnològica, atorgat per la revista *Euromoney* els anys 2013 i 2014.