

Nuevo reconocimiento a la apuesta por la digitalización y la innovación

Mortgage Now, el servicio de solicitud de hipotecas online de CaixaBank, reconocido por su innovación en los premios Celent Model Bank 2021

- ***Los Model Bank Awards reconocen desde hace 14 años las mejores prácticas en el uso de la tecnología en el sector bancario global. Este año han recibido más de 160 candidaturas de cerca de 90 entidades financieras.***
- ***Desde el lanzamiento de Mortgage Now, en febrero de 2020, y hasta el 31 de diciembre de 2020, el 30% de las solicitudes de préstamos hipotecarios de personas no residentes en España se ha gestionado de manera online.***
- ***El 32% de las solicitudes recibidas a través de Mortgage Now proceden del Reino Unido. Le siguen Francia, Alemania y Suecia por número de peticiones. Este año, se prevé ampliar este servicio para residentes en países no europeos, como Estados Unidos y Canadá.***

Barcelona, 11 de marzo de 2021

CaixaBank, dirigido por Gonzalo Gortázar, ha sido reconocido como “Banco Modelo del Año en la categoría de Préstamos Hipotecarios” en los premios *Model Bank* de la empresa global de consultoría y análisis Celent.

Los *Model Bank Awards* de Celent reconocen desde hace 14 años las mejores prácticas en el uso de la tecnología en el sector bancario global. Los “Bancos Modelo” son elegidos entre aquellos que han presentado iniciativas que han demostrado un claro beneficio para el negocio de la entidad, un alto grado de innovación y la excelencia de la tecnología y su implementación. En esta ocasión, la organización ha recibido más de 160 candidaturas de cerca de 90 entidades financieras.

Los jueces han reconocido la innovación y la apuesta por la digitalización de Mortgage Now, el servicio de solicitud de hipotecas online para no residentes en España de HolaBank, el programa de CaixaBank dirigido a la comunidad internacional. Los consultores destacan además que el banco ha sido capaz de implementar esta tecnología en el ámbito hipotecario

en plena pandemia de la Covid-19, superando también barreras geográficas.

Mortgage Now, un servicio pionero en España

Con el lanzamiento de Mortgage Now por parte de HolaBank en febrero de 2020, CaixaBank se convirtió en el primer banco español en ofrecer a los no residentes en España y a los intermediarios inmobiliarios internacionales, un servicio para clientes y no clientes para solicitar hipotecas desde su país de origen, a través de un sistema 100% digital, seguro y con una respuesta de viabilidad en 48 horas.

La plataforma de Mortgage Now recoge los listados de la documentación personalizada según país y tipo de ocupación en el idioma del cliente, y permite registrar la documentación requerida para el estudio de la hipoteca, sin necesidad de traducirla al castellano. Además, dispone de un espacio privado para intermediarios inmobiliarios que pueden gestionar todas sus solicitudes con la garantía de una rápida respuesta de viabilidad.

Una vez recibida la respuesta de la viabilidad, el solicitante que aún no es cliente puede abrir una cuenta en HolaBank a través del *onboarding* digital de la entidad, con la autenticación realizada por video. De esta manera, la solución reduce la necesidad de viajar a España a sólo un viaje hasta la firma de la hipoteca ante notario.

El servicio, que garantiza un proceso omnicanal y seguro, ha tenido una gran acogida en un entorno de confinamiento y restricciones de movilidad derivados de la Covid-19. Desde el lanzamiento de Mortgage Now, en febrero de 2020, y hasta el 31 de diciembre de 2020, el 30% de las solicitudes de préstamos hipotecarios de personas no residentes en España se ha gestionado de manera online.

Para utilizar el servicio no es necesario ser cliente de CaixaBank, sino que está dirigido a personas residentes en Europa y que tengan interés por adquirir una vivienda en España. Está disponible para residentes en Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Finlandia, Francia, Irlanda, Portugal, Suecia, Suiza y Reino Unido.

Por procedencia de las solicitudes recibidas por HolaBank a través de Mortgage Now, destaca el Reino Unido, con un 32% del total. Le siguen Francia (19%), Alemania (13%) y Suecia (10%). Este año, se prevé ampliar este servicio para residentes en países no europeos, como Estados Unidos o Canadá.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la digitalización son clave en el modelo de negocio de la entidad, que cuenta con la mayor base de clientes digitales de España (7 millones). Además, CaixaBank ha desarrollado proyectos que han marcado hitos tecnológicos en el sector, como la creación

de los primeros cajeros que permiten realizar reintegros mediante reconocimiento facial y sin tener que introducir el PIN, un proyecto elegido como uno de los Proyectos Tecnológicos del Año en los *Tech Project Awards 2019* de la revista *The Banker* (Grupo Financial Times).

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales, con reconocimientos como el de “Mejor banco digital en banca de particulares en España 2020” por la revista estadounidense *Global Finance* o, en el ámbito de banca privada, el de “Mejor entidad de Banca Privada de Europa por su cultura y visión digital 2020” por las revistas *The Banker* y *PWM* (Grupo Financial Times).

HolaBank, el programa de CaixaBank para clientes internacionales

HolaBank es el programa especializado de CaixaBank dirigido a los clientes internacionales que pasan largas temporadas o que se quieren instalar en España.

HolaBank acompaña al cliente internacional ofreciéndole un servicio financiero integral, con un modelo de atención personalizado y asesoramiento para responder a las necesidades de los no residentes en España. Para ello, la entidad cuenta con 171 oficinas desplegadas en más de 70 municipios del litoral español y las islas, y más de 500 gestores multilingües expertos en banca internacional y en asesoramiento financiero de alto valor. En su servicio online, HolaBank ofrece atención las 24 horas del día, en más de 20 idiomas.

HolaBank ofrece además una cartera de productos y servicios, financieros y no financieros, diseñados especialmente para cubrir las necesidades específicas de los cerca de 500.000 clientes internacionales de CaixaBank. Es el caso del HolaBank Club, con servicios en múltiples idiomas como asistencia médica telefónica, servicio de concierge, traductores e intérpretes online, asistente personal o servicio de urgencias en el hogar, entre otros.

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.