

*Comença el procés d'unificació dels sistemes de Bankia*

## **CaixaBank materialitza aquest cap de setmana la integració tecnològica i comercial més gran realitzada fins ara en el sistema financer espanyol**

- **L'entitat començarà els treballs el divendres 12 a les 15.00 hores, després del tancament al públic de les oficines, i preveu normalitat operativa per al dilluns dia 15.**
- **En aquesta operació, es transmetran 2.500 milions de documents digitalitzats que, estesos en paper, ocuparien la superfície de més de 20.000 camps de futbol.**
- **La informació total transmesa de 7,6 milions de clients actius és de 10,4 PetaBytes, cosa que equival a 1.800 milions de cançons en format mp3 d'alta qualitat, és a dir, 45 vegades la capacitat emmagatzemada a Spotify.**
- **Un cop s'iniciï el procés, el web i l'"app" de Bankia només permetran consultar el saldo; quant finalitzi la migració de dades i es pugui tornar a operar, ambdues redirigiran automàticament als canals digitals de CaixaBank.**
- **Els clients de Bankia podran extreure efectiu dels caixers i fer compres amb targeta amb normalitat durant tot el cap de setmana, però el saldo no s'actualitzarà en compte fins que culminin les tasques.**
- **L'enviament i recepció de diners a través de Bizum i les transferències immediates que tinguin com a origen o destí clients de Bankia no estaran disponibles mentre la integració estigui en curs.**
- **Aquesta operació no afectarà als clients procedents de CaixaBank, que durant tot el cap de setmana podran operar amb normalitat en els canals digitals del banc i en la xarxa de caixers.**

**10 de novembre del 2021**

CaixaBank iniciarà el divendres, 12 de novembre, la integració tecnològica amb Bankia, el procés mitjançant el qual s'unificaran els sistemes informàtics d'ambdues entitats i les dades allotjades en aquests. Els treballs s'iniciaran a partir de les 15.00 hores del divendres 12, un cop les oficines tanquin al públic, i es preveu que s'estenguin durant els dos dies següents, coincidint amb el cap de setmana. La previsió és que la integració s'hagi materialitzat el dilluns 15.

En aquesta operació, es transmetrà la informació de 7,6 milions de clients actius de Bankia, cosa que equival a 10,4 PetaBytes, és a dir, l'equivalent a 45 vegades la capacitat emmagatzemada a Spotify o al pes de 1.800 milions de cançons en format mp3 d'alta qualitat.

En total, són 2.500 milions de documents digitalitzats (DNI, contractes, firmes, rebuts o correspondència, entre altres) que, estesos en paper, ocuparien la superfície de més de 20.000 camps de futbol.

**Redirecció als canals digitals de CaixaBank**

La integració començarà amb la migració d'informació dels sistemes de Bankia als de CaixaBank (divendres 12 a les 15.00 hores). Quant s'iniciïn els treballs, l'actualització de saldo en els canals digitals de Bankia se suspendrà temporalment i, quan consulti la seva posició, el client només veurà les dades registrades divendres, a l'inici dels treballs de la integració tecnològica.

Això no obstant, els preparatius de la integració començaran a fer-se evidents algunes hores abans que el procés s'iniciï formalment. Per exemple, des de dijous, dia 11, els clients de Bankia poden observar que l'actualització del seu saldo en compte, després de fer alguna operativa, no s'efectua de manera immediata, sinó que es fa al cap de 2 o 3 hores.

Quan la fase de migració conclouï (previsiblement, durant la nit del dissabte 13), tant el web de Bankia, [www.bankia.es](http://www.bankia.es), com l'aplicació de banca mòbil quedaran automàticament redirigides al web comercial de CaixaBank, [www.caixabank.es](http://www.caixabank.es), i a les aplicacions CaixaBankNow i imagin. A partir del diumenge 14, els clients de Bankia podran baixar-se les aplicacions de banca digital de CaixaBank i accedir a aquestes. Tota la informació sobre la seva posició haurà estat transferida als sistemes de CaixaBank.

En el seu primer accés a la banca mòbil de CaixaBank, els usuaris podran fer servir les mateixes claus que utilitzaven amb Bankia. El sistema els sol·licitarà les comprovacions de seguretat habituals, per a les quals serà necessari comptar amb el seu telèfon mòbil.

Per aquest motiu, s'ha dut a terme durant les últimes setmanes una campanya informativa perquè els clients de banca digital de Bankia comprovin que l'entitat financera té actualitzat el seu número. En cas que no sigui així, el client tindrà limitada la seva operativa digital, ja que podrà accedir en mode de consulta, però no podrà realitzar compres per internet fins que informi a l'entitat del seu número de telèfon actual.

Des del seu primer accés als canals de banca digital de CaixaBank, els clients comptaran amb un ampli tutorial d'ajuda per familiaritzar-se amb el disseny i les funcionalitats que ofereixen CaixaBankNow i imagin.

### **Alteracions en els canals digitals i autoservei per als clients de Bankia**

El procés tecnològic pot causar algunes alteracions en la disponibilitat dels canals digitals i autoservei per als clients de Bankia.

- Quan comenci la migració de dades (divendres 12 a les 15.00 hores), els clients de Bankia podran accedir a la seva banca digital via web i mòbil i consultar el seu saldo, però no podran fer operacions. Tampoc no s'actualitzarà el registre de moviments en cas que el client faci operacions amb targeta o reintegraments en caixer.
- Des de les 15.00 hores de divendres 12 i fins a la fi de la migració de dades (dissabte 13 a la nit, segons les estimacions), els clients de Bankia no podran enviar ni rebre diners per Bizum ni per transferències immediates, fins i tot encara que els remitents de l'enviament siguin clients d'altres entitats. Qualsevol intent d'operativa de Bizum que tingui com a origen o destí un número de telèfon associat a un client de Bankia mostrarà un missatge d'error fins que el servei torni a estar disponible.
- Els clients de Bankia podran fer reintegraments d'efectiu amb normalitat en els caixers durant tot el cap de setmana. Amb tot, el saldo del seu compte actualitzat no es mostrarà fins a la fi de les tasques d'integració.
- Les targetes emeses per Bankia permetran operar amb normalitat mentre la integració estigui en curs, amb la qual cosa podran fer-se compres en botigues físiques i també *online*. Tanmateix, fins que acabi la integració, no es veuran actualitzats els moviments realitzats.
- El TPV de comerços clients de Bankia acceptaran operacions amb normalitat. La major part d'aquests ja estan connectats als sistemes de CaixaBank, atès que aquesta tasca s'ha anticipat per garantir la disponibilitat del servei.

Un cop conclouï la migració de dades i els clients puguin començar a operar a través dels canals digitals de CaixaBank, s'espera que tots els serveis estiguin habilitats i ofereixin plena disponibilitat, incloent l'enviament i recepció de diners a través de Bizum i les transferències immediates. Així mateix, s'actualitzarà el saldo incloent les compres amb targeta i els reintegraments d'efectiu en caixers realitzats durant el cap de setmana.

Alguns productes i serveis específics tornaran a oferir la informació de posició actualitzada durant els dies següents. Per exemple, els plans de pensions disposaran de la dada actualitzada de valoració del pla el dimarts 16 de novembre.

Els clients de Bankia mantindran a CaixaBank la possibilitat d'operar als canals on ho feien fins ara, de manera que podran utilitzar l'*app* o la web tant si tenen com a destí CaixaBank (*app* CaixaBankNow o [www.caixabank.es](http://www.caixabank.es)) com si és imagin (*app* imagin o [www.caixabank.es/imagin](http://www.caixabank.es/imagin)).

### **Normalitat operativa per als clients de CaixaBank**

Es preveu que els clients de CaixaBank puguin operar amb normalitat a través de CaixaBankNow, tant web com mòbil, o de l'*app* d'imagin, i que utilitzin els seus caixers i les seves targetes sense incidències, amb actualització de la seva posició en temps real. Així mateix, els clients d'altres entitats que efectuïn reintegraments en els caixers podran fer-ho de la forma habitual, independentment que es tracti d'un caixer d'origen Bankia o d'origen CaixaBank.

### **Integració tecnològica: una fase fonamental del procés de fusió**

Finalitzada la integració tecnològica, CaixaBank passarà a tenir unificada tota la informació comercial, així com els sistemes mitjançant els quals es poden fer operatives financeres i contractacions de productes, incloent tots els canals: oficines, caixers, web, mòbil, xarxes de pagaments i TPV de comerços. Per aquest motiu, la integració tecnològica és una fase fonamental en el procés de fusió; quan culmini, ambdues entitats passaran a operar en la pràctica com a un únic banc, menys de vuit mesos després d'haver realitzat la unió legal.

Per als clients, aquesta fita suposa passar a disposar d'una xarxa de serveis molt més gran, amb una xarxa d'oficines més extensa, més especialistes en atenció al client, més gestors remots (en el cas dels clients del model a distància inTouch) i el suport de la primera plataforma de banca *online* d'Espanya, amb més de 10 milions de clients digitals.

L'entitat assoleix una presència geogràfica equilibrada i diversificada, amb la xarxa d'oficines més extensa i especialitzada del sector, així com la voluntat de mantenir la proximitat al territori i la inclusió financera que CaixaBank i Bankia sempre han demostrat. L'entitat combinada té presència en al voltant de 2.200 municipis, i en 389 n'és l'única entitat amb representació.

## CaixaBank, el primer banc d'Espanya

CaixaBank és el grup financer líder a Espanya. Amb la integració de Bankia, assoleix un volum d'actius de 685.738 milions d'euros, cosa que el converteix en el banc més gran del mercat domèstic, amb una posició rellevant a nivell europeu. A més, CaixaBank té una forta presència a Portugal, on controla el 100% de BPI.

El grup, presidit per José Ignacio Goirigolzarri i dirigit per Gonzalo Gortázar, té aproximadament 21 milions de clients i la xarxa comercial més gran a Espanya i Portugal, amb més de 6.000 oficines, més de 15.000 caixers automàtics i el lideratge en banca digital, amb un percentatge de clients digitals del 71,4%.