

# Banca Digital

**Vuelta a los proyectos estratégicos tras el excepcional primer año de pandemia**

El área de Banca Digital volvió a centrar su actividad el año pasado en los proyectos estra-tégicos de Bankinter, después de los esfuerzos extraordinarios dedicados en 2020 garanti-zar la fluidez de la operativa en las excepcionales circunstancias derivadas de la crisis sanitaria. Si en el primer ejercicio de la pandemia la prioridad fue facilitar a los empleados la posibilidad de teletrabajar y a los clientes la de relacionarse a distancia con Bankinter, 2021 permitió acometer de nuevo los objetivos que Banca Digital tiene asignados.

Esos objetivos se resumen en reforzar la calidad y capacidades de los canales digitales, evolucionar de manera ágil las capacidades del negocio, mejorar la escalabilidad y eficiencia operativa e incorporar innovación y modernización para aumentar la competitividad tecnológica del banco

## Canales digitales

En 2021 Bankinter consiguió, a través de la mejora continua de funcionalidades y rendi-mientos técnicos, una mejora en la percepción de calidad por parte del cliente en las prin-cipales Apps móviles del banco, con un aumento del NPS de más de 10 puntos en las Apps de PPF, PPJJ y Broker

En este ámbito los principales esfuerzos han estado dirigidos a la renovación de la web de empresas dotándola de nuevas capacidades digitales y transaccionales y al rediseño y despliegue de una nueva aplicación móvil de PPF, con una mayor usabilidad y velocidad a través de tecnología nativa y disponibilidad de funcionalidades según el contexto del cliente

## Operativa comercial y nuevas capacidades de Negocio

Banca Digital proporcionó, asimismo, nuevas herramientas en el ámbito de la inteligencia comercial, que adaptan de manera automática las acciones del banco en función de las reacciones del cliente a las propuestas comerciales recibidas, lo que redundo en una mayor personalización y ajuste a sus necesidades

Entre las novedades de 2021 destaca el lanzamiento de 'Bankinter Capital Advisor', un servicio de asesoramiento personalizado 100% digital, que permite a los clientes construir su propia cartera de fondos durante un proceso fácil y rápido en el que cuenta con el ase-soramiento constante del banco. El diseño de las carteras corresponde al Departamento de Análisis de Bankinter, que cuenta con una sólida experiencia en selección de carteras de fondos, con rentabilidades probadas.

## Agilidad y eficiencia en el Proceso hipotecario

Uno de los retos en el ámbito de procesos es optimizar la operativa de los créditos hipote-carios, que constituyen una parte importante de la actividad del banco y en los que están implicadas numerosas áreas, desde la Red de Oficinas hasta Riesgos o Seguros. Con este objetivo, en 2021 se desplegó en toda la red un nuevo proceso incorporando mejoras en todas las fases de simulación, estudio, sanción y formalización y habilitando la firma a dis-tancia de toda la documentación previa a las gestiones finales en el notario. El nuevo pro-ceso permite no sólo agilizar y aumentar la eficiencia de todas las tareas asociadas al pro-ceso, sino que suministra información de gestión de todas sus fases para la toma de deci-siones hacia la mejora continua de la calidad de servicio

Hitos de 2021

Entrevistas

Resultados

Negocios

Riesgos

Innovación

Gobierno

Sostenibilidad

Personas

Anexo