

Culminació d'un dels reptes del Pla Estratègic 2015-2018

CaixaBank inverteix 75 milions d'euros per substituir tots els PC d'oficines i gestors per tauletes

- **L'entitat financera instal·la 33.000 tauletes tàctils intel·ligents SmartPC a totes les funcions d'atenció al públic, inclosos els llocs de caixa.**
- **El banc serà el primer d'Espanya que atindrà als seus clients amb una infraestructura tecnològica 100% mòbil i oficines que prescindeixen del paper.**
- **La instal·lació dels SmartPC a totes les funcions comercials permetrà completar la digitalització de processos interns i créixer en eficiència, transparència i qualitat en l'atenció al client.**

Barcelona, 21 de juliol de 2017

CaixaBank culminarà durant el mes de juliol la instal·lació de 33.000 tauletes tàctils intel·ligents SmartPC a tota la seva xarxa comercial, la més extensa d'Espanya. L'entitat, amb una inversió de 75 milions d'euros al projecte, esdevé el primer banc d'Espanya dotat d'una infraestructura tecnològica 100% mòbil per atendre als seus clients.

El projecte suposa la instal·lació dels SmartPC a totes les funcions d'atenció al públic, incloent-hi els llocs de caixa. D'aquesta forma, l'entitat presidida per Jordi Gual i de la qual Gonzalo Gortázar és conseller delegat completa la digitalització i l'automatització dels seus processos i culmina un dels reptes del Pla Estratègic 2015-2018, que plantejava el desplegament d'equipaments de mobilitat a la xarxa comercial para aconseguir oficines *paperless* que, gràcies a la digitalització total, permetran guanyar en eficiència i en qualitat d'assessorament.

CaixaBank va iniciar el desplegament dels SmartPC l'any 2015, començant pels gestors d'empresa, gestors de banca privada i Banca Premier i gestors de negocis. Gràcies a la implantació d'aquesta tecnologia, l'entitat ha assolit un alt grau de digitalització intern: el 77% de l'operativa comercial de les oficines està plenament digitalitzada i el 97% de la documentació se signa digitalment, amb un total de 9 milions de signatures digitals només durant el primer trimestre de 2017.

La instal·lació dels SmartPC a tots els llocs de les oficines permetrà completar la digitalització dels processos durant el segon semestre de l'any.

La inversió s'ha destinat tant a l'adquisició del *hardware* (SmartPC, impressores multifuncionals, lectors de xecs, escàners, etc.) com al procés d'instal·lació i desenvolupament d'un *software* propi, que permet disposar d'una solució integral de mobilitat exclusiva, diferencial i completament adaptada a l'assessorament financer.

Els avantatges competitius de la mobilitat total

L'aposta per la digitalització suposa un avantatge competitiu destacat. Per una banda, permet impulsar la relació amb el client. Els SmartPC atorguen als gestors una absoluta capacitat d'assessorament i funcionalitat des de qualsevol lloc: amb el mateix terminal amb què treballen a la seva oficina, poden atendre als clients on prefereixin i, si és necessari, formalitzar des d'allà l'operació.

Tanmateix, la tecnologia dels SmartPC potencia les oficines com veritables centres d'assessorament. Els gestors poden connectar el seu dispositiu a la doble pantalla disponible als espais destinats a l'atenció personal i, d'aquesta forma, per una millor transparència i total comoditat, el client pot veure la seva informació conjuntament amb el gestor la documentació que se li presenta.

D'altra banda, la digitalització total dels processos aporta considerables avantatges en termes d'eficiència i traçabilitat. Els requeriments de compliment normatiu s'integren al procés de contractació. Gestor i client tenen plenament disponible a Línia Oberta, per la seva consulta en qualsevol moment, tots els documents referents a la seva operació, fet que automatitza l'arxiu, facilita l'organització dels treballadors i redueix el consum de paper.

Per complementar l'equipament mòbil, els gestors comercials de CaixaBank disposen d'un *smartphone*, personalitzat amb aplicacions pròpies desenvolupades per l'entitat per ajudar a la planificació de la gestió i l'atenció al client. En total, són més de 25.000 els terminals mòbils intel·ligents que l'entitat ha destinat a la seva plantilla.

CaixaBank, líder en innovació i banca digital

El Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank estableix com a línia prioritària d'activitat consolidar el lideratge en banca digital. Paral·lelament a la digitalització total dels processos interns, l'entitat financera compta amb un dels més alts percentatges del sector de clients usuaris de les noves tecnologies: el 43% dels seus clients són digitals. Segons dades del maig de 2017, 5,4 milions de clients de CaixaBank utilitzen regularment banca online, mentre que 3,8 milions operen a través del mòbil de forma habitual.

L'entitat és també líder en banca electrònica amb més de 9.400 caixers, més de 340.000 terminals punts de venda a comerços i 15 milions de targetes en circulació, que li atorguen una quota de mercat per facturació del 23,3%.

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 a través del mòbil, fet amb el qual ha aconseguit diversos premis internacionals.

El 2017, l'entitat ha rebut el premi "Celent Model Bank of the Year", atorgat anualment per reconèixer al banc més innovador del món. Tanmateix, entre els reconeixements internacionals més recents a la seva estratègia de banca digital, destaquen els premis d'Efma i Accenture i el premi *The Banker* com "Millor Projecte Tecnològic del Món" pel llançament d'imaginBank, el primer banc mobile only en el qual l'operativa es realitza exclusivament a través d'apps per mòbils i de les xarxes socials.