

Culminación de uno de los retos del Plan Estratégico 2015-2018

CaixaBank invierte 75 millones de euros para sustituir todos los PC de oficinas y gestores por tabletas

- **La entidad financiera instala 33.000 tabletas móviles inteligentes SmartPC en todas las funciones de atención al público, incluidos los puestos de caja.**
- **El banco será el primero de España que atenderá a sus clientes a través de una infraestructura tecnológica 100% móvil y oficinas que prescindan del papel.**
- **La instalación de SmartPC en todas las funciones comerciales permitirá completar la digitalización de procesos internos y avanzar en eficiencia, transparencia y calidad en la atención al cliente.**

Barcelona, 21 de julio de 2017

CaixaBank culminará durante el mes de julio la instalación de 33.000 tabletas móviles inteligentes SmartPC en toda su red comercial, la más extensa de España. La entidad, con una inversión de 75 millones de euros en el proyecto, se convierte en el primer banco de España dotado de una infraestructura tecnológica 100% móvil para atender a sus clientes.

El proyecto supone la instalación de SmartPC en todas las funciones de atención al público, incluyendo los puestos de caja. De esta forma, la entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar completa la digitalización y la automatización de sus procesos y culmina uno de los retos del Plan Estratégico 2015-2018, que planteaba el despliegue de equipos de movilidad en la red comercial para conseguir oficinas *paperless* que, gracias a la digitalización total, permitan ganar en eficiencia y en calidad el asesoramiento.

CaixaBank inició el despliegue de SmartPC en el año 2015, empezando por los gestores de empresa, gestores de banca privada y Banca Premier y gestores de negocios. Gracias a la implantación de esta tecnología, la entidad cuenta con un alto grado de digitalización interno: el 77% de la operativa comercial de las oficinas está plenamente digitalizada y el 97% de la documentación se firma digitalmente, con un total de 9 millones de firmas digitales solo en el primer trimestre de 2017.

La instalación de SmartPC en todos los puestos de las oficinas permitirá completar la digitalización de los procesos durante el segundo semestre del año.

La inversión se ha destinado tanto a la adquisición del *hardware* (SmartPC, impresoras multifuncionales, lectores de cheques, escáners, etc.) como al proceso de instalación y desarrollo de un *software* propio, que permite disponer de una solución integral de movilidad exclusiva, diferencial y completamente adaptada al asesoramiento financiero.

Las ventajas competitivas de la movilidad total

La apuesta por la digitalización supone una ventaja competitiva destacada. Por un lado, permite impulsar la relación con el cliente. El SmartPC otorga a los gestores plena capacidad de asesoramiento y funcionalidad desde cualquier lugar: con el mismo terminal con el que trabajan en su oficina, pueden atender a los clientes donde estos prefieran y, si es necesario, formalizar desde allí la operación.

Asimismo, la tecnología de los SmartPC potencia las oficinas como verdaderos centros de asesoramiento. Los gestores pueden conectar su dispositivo a la doble pantalla disponible en los espacios destinados a la atención personal y, de esta forma, para mayor transparencia y total comodidad, el cliente puede ver su información conjuntamente con el gestor la documentación que se le va presentando.

Por otro lado, la digitalización total de los procesos aporta considerables ventajas en términos de eficiencia y trazabilidad. Los requerimientos de cumplimiento normativo quedan integrados en el proceso de contratación. Gestor y cliente tienen plenamente disponible en Línea Abierta, para su consulta en cualquier momento, todos los documentos referentes a su operación, lo que automatiza el archivo, facilita la organización de los empleados y reduce el consumo de papel.

Para complementar la equipación móvil, los gestores comerciales de CaixaBank disponen de *smartphone*, personalizado con aplicaciones propias desarrolladas por la entidad para ayudar en la planificación de la gestión y la atención al cliente. En total, son más de 25.000 los terminales móviles inteligentes que la entidad ha destinado a su plantilla.

CaixaBank, líder en innovación y banca digital

El Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank establece como línea prioritaria de actividad consolidar el liderazgo en banca digital. Paralelamente a la digitalización total de sus procesos internos, la entidad financiera cuenta con uno de los mayores porcentajes del sector de clientes usuarios de las nuevas tecnologías: el 43% de sus clientes son digitales. Según datos de mayo de 2017, 5,4 millones de clientes de CaixaBank utilizan regularmente banca online, mientras que 3,8 millones operan a través del móvil de forma habitual.

La entidad es también líder en banca electrónica con más de 9.400 cajeros, más de 340.000 terminales puntos de venta en comercios y 15 millones de tarjetas en circulación, que le permiten disponer de una cuota de mercado por facturación del 23,3%.

Ha sido una de las primeras entidades del mundo en apostar por la implantación comercial de los sistemas de pago *contactless* y de la tecnología de pago por el móvil, lo que le ha valido recibir diversos premios internacionales.

En 2017, la entidad ha recibido el premio “Celent Model Bank of the Year”, otorgado anualmente para distinguir al banco más innovador del mundo. Asimismo, entre los reconocimientos internacionales más recientes a su estrategia de banca digital, destacan los premios de Efm y Accenture y el premio *The Banker* como “Mejor Proyecto Tecnológico del Mundo” por el lanzamiento de *imaginBank*, el primer banco *mobile only* en el que la operativa se realiza exclusivamente a través de apps para móviles y para redes sociales.