

El servicio de asesoramiento especializado a través de videoconferencia de CaixaBank atiende más de 14.000 consultas de empresas en su primer año de funcionamiento

- ***Con esta innovación tecnológica, CaixaBank consigue estar más cerca del cliente y estar disponible para él justo cuando lo necesita.***

Barcelona, 12 de diciembre de 2017

Especialistas en comercio exterior, financiación especializada (factoring, confirming y leasing) y tesorería de CaixaBank han atendido más de 14.000 consultas de empresas a través de videoconferencia durante su primer año de funcionamiento.

Este servicio *online* de asesoramiento especializado ha permitido, por ejemplo, realizar transacciones comerciales por valor de 350 millones de euros o conceder más de 100 millones de euros en líneas de financiación.

Este servicio se puso en marcha en julio de 2016 para realizar un asesoramiento personalizado a las empresas a través de la plataforma de banca online de CaixaBank y ha supuesto un ahorro de tiempo para los clientes que lo han utilizado, que se han beneficiado de la inmediatez y la ejecutividad de las reuniones virtuales. Además ha ayudado a las empresas a obtener financiación de forma rápida.

Con un solo click

Una de las particularidades de este nuevo servicio es la sencillez de uso. CaixaBank ha conseguido simplificar y agilizar el procedimiento para que el cliente pueda agendar de forma online su cita con el gestor y con el especialista de CaixaBank que necesite y realizar la videoconferencia con él con un solo click. La plataforma informática dispone de pizarra digital y permite también el intercambio de documentos digitales, cuestión que puede resultar clave para cerrar a tiempo operaciones de negocio.

Los especialistas de producto que prestan este servicio han recibido una formación especial para que puedan transmitir su asesoramiento al cliente a través de videoconferencia con mayor eficiencia.

Este servicio es un ejemplo más de innovación tecnológica que CaixaBank aplica al negocio bancario para mejorar el servicio a sus clientes y que ha llevado a la entidad a ser el único banco europeo con Certificado AENOR tanto de Asesoramiento Banca Empresas como de Comercio Exterior, y a obtener diversos reconocimientos internacionales como el de Mejor Banca Móvil del Mundo 2015, otorgado por Forrester Research.

Esta capacidad de innovación y de inversión en nuevos canales es una de las razones por las que el 48% de las empresas eligen a CaixaBank, según un estudio de FRS Inmark sobre el comportamiento financiero de las empresas.

El modelo de innovación de CaixaBank tiene como objetivo seguir más de cerca a los clientes y conocer mejor sus nuevas necesidades; incrementar la relación entre clientes y gestores, gracias a las nuevas herramientas de comunicación; y transformar la organización hacia un modelo en el que el servicio al cliente se sitúe en el centro.