

El servei d'assessorament especialitzat a través de videoconferència de CaixaBank atén més de 14.000 consultes d'empreses en el seu primer any de funcionament

- ***Amb aquesta innovació tecnològica, CaixaBank aconsegueix estar més a prop del client i estar disponible per a ell just quan el necessita.***

Barcelona, 12 de desembre de 2017

Especialistes en comerç exterior, finançament especialitzat (factoring, confirming i lísing) i tresoreria de CaixaBank han atès més de 14.000 consultes d'empreses a través de videoconferència durant el seu primer any de funcionament.

Aquest servei *on line* d'assessorament especialitzat ha permès, per exemple, fer transaccions comercials per valor de 350 milions d'euros o concedir més de 100 milions d'euros en línies de finançament.

Aquest servei es va posar en marxa el juliol de 2016 per fer un assessorament personalitzat a les empreses a través de la plataforma de banca *on line* de CaixaBank i ha suposat un estalvi de temps per als clients que l'han utilitzat, que s'han beneficiat de la immediatesa i l'executivitat de les reunions virtuals. A més ha ajudat a les empreses a obtenir finançament de forma ràpida.

Amb un només clic

Una de les particularitats d'aquest nou servei és la senzillesa d'ús. CaixaBank ha aconseguit simplificar i agilitzar el procediment perquè el client pugui agendar de forma *on line* la seva cita amb el gestor i amb l'especialista de CaixaBank que necessiti i fer la videoconferència amb ell amb un només clic. La plataforma informàtica disposa de pissarra digital i permet també l'intercanvi de documents digitals, qüestió que pot resultar clau per tancar a temps operacions de negoci.

Els especialistes de producte que presten aquest servei han rebut un formació especial perquè puguin transmetre el seu assessorament al client a través de videoconferència amb major eficiència.

Aquest servei és un exemple més d'innovació tecnològica que CaixaBank aplica al negoci bancari per a millorar el servei als seus clients i que ha portat a l'entitat a ser l'únic banc europeu amb Certificat AENOR tant d'Assessorament Banca Empreses com de Comerç Exterior, i a obtenir diversos reconeixements internacionals com el de Millor Banca Mòbil del Món 2015, atorgat per Forrester Research.

Aquesta capacitat d'innovació i d'inversió en nous canals és una de les raons per les quals el 48% de les empreses trien a CaixaBank, segons un estudi de FRS Inmark sobre el comportament financer de les empreses.

El model d'innovació de CaixaBank té com a objectiu seguir més de prop als clients i conèixer millor les seves noves necessitats; incrementar la relació entre clients i gestors, gràcies a les noves eines de comunicació; i transformar l'organització cap a un model en què el servei al client se situï al centre.