

CaixaBank acelera su transformación digital con la creación del área “Global Customer Experience”

- **Jordi Nicolau, hasta ahora director territorial de Barcelona, será el nuevo director ejecutivo de “Global Customer Experience”, un área dependiente de la Dirección General de Negocio, dirigida por Juan Alcaraz.**
- **La entidad presidida por Jordi Gual, y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, agrupa en “Global Customer Experience” todas las áreas que ponen el foco en la relación directa con los clientes retail.**
- **Adicionalmente, se ha aprobado la creación del área de “Innovación y Transformación Digital”, que impulsará la transformación digital de todas las áreas del banco, a cuyo frente estará Mariona Vicens, con dependencia directa del consejero delegado.**
- **María Alsina será la nueva directora territorial de Barcelona; María Cruz Rivera de Baleares y Cristina González Viu de Aragón-La Rioja, donde sustituye a Raúl Marqueta, nuevo director territorial de inTouch.**

Barcelona, 26 de junio de 2018.- El Comité de Dirección de CaixaBank ha aprobado la creación del área *Global Customer Experience* con el objetivo de acelerar la transformación digital del negocio y poner el foco en la experiencia del cliente.

La entidad presidida por Jordi Gual, y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ha decidido agrupar, bajo una nueva y única Dirección Ejecutiva, todas las áreas que trabajan con la visión de las principales experiencias de los clientes retail.

Jordi Nicolau, hasta ahora director territorial de Barcelona, será el nuevo director ejecutivo de *Global Customer Experience*, un área dependiente de la Dirección General de Negocio, dirigida por Juan Alcaraz.

Desde la nueva Dirección Ejecutiva, Jordi Nicolau será el responsable de las áreas que más directamente se relacionan con las experiencias de los clientes retail:

- *Now! Day Banking* (operativa relacionada con el día a día de los clientes). Benjamí Puigdevall será el director corporativo de *Now! Day Banking*, hasta ahora director corporativo de Digital Business.
- *Enjoy* (Consumo). François Miqueu será el director corporativo de *Enjoy*, hasta ahora director corporativo de Consumo del Grupo CaixaBank.

- *Protect* (Seguros). Josep Parareda será el director corporativo de *Protect*, hasta ahora director corporativo de Consumo.
- *Commerce* (compras en los puntos de venta). Ana Vuelta será la directora corporativa de *Commerce*, hasta ahora directora comercial de Madrid II.

Nueva área de “Innovación y Transformación digital”

Además, la Dirección Ejecutiva *Global Customer Experience* contará con 4 unidades transversales que dan soporte a todos los ámbitos de negocio –Marketing, *Customer Labs & Customer Experience*, Sistemática Comercial, *CaixaBank Payments*– y una dirección de *Specialized Customer Segments*, que integrará los canales de los segmentos especializados: jóvenes (*Imagin*), Family, personas mayores (*Seniors*), sector primario (*AgroBank*) y nuevos residentes (*HolaBank*).

Adicionalmente, se ha aprobado la creación de una nueva área de “Innovación y Transformación Digital”, con dependencia directa del consejero delegado, que asumirá las responsabilidades de innovación e impulsará la transformación digital de todas las áreas del banco. Mariona Vicens será la directora corporativa de Innovación y Transformación Digital.

Nombramientos en la red territorial

Tras la creación de la nueva Dirección Ejecutiva *Global Customer Experience* se han producido los siguientes cambios en la red territorial:

- Maria Alsina será la nueva directora territorial de Barcelona (hasta ahora directora territorial de Baleares).
- María Cruz Rivera será la nueva directora territorial de Baleares (hasta ahora directora de departamento de Comercio Exterior y Tesorería).
- Cristina González Viu será la nueva directora territorial de Aragón-La Rioja (hasta ahora directora comercial de Barcelona Provincia).

Finalmente, el Comité de Dirección ha aprobado crear una nueva dirección territorial –DT *inTouch*– al frente de la que se situará Raúl Marqueta, hasta ahora director territorial de Aragón-La Rioja, con el objetivo de potenciar el servicio de gestión remota de clientes de banca de particulares, que actualmente se está extendiendo por todo el territorio.

Con esta nueva Dirección Territorial, CaixaBank cuenta ya con 15 direcciones territoriales, un tercio de las cuales está dirigida por mujeres:

- Dirección Territorial Andalucía Occidental, Rafael Herrador
- Dirección Territorial Andalucía Oriental y Murcia, Juan Ignacio Zafra
- Dirección Territorial Aragón – La Rioja, Cristina González Viu
- Dirección Territorial Baleares, María Cruz Rivera
- Dirección Territorial Barcelona, Maria Alsina

- Dirección Territorial Canarias, Juan Ramón Fuertes
- Dirección Territorial Castilla y León – Asturias, Marc Benhamou
- Dirección Territorial Castilla-La Mancha y Extremadura, Xus Català
- Dirección Territorial Catalunya, Jaume Masana
- Dirección Territorial Comunidad Valenciana, Xicu Costa
- Dirección Territorial Galicia, Emilio Barreiro
- Dirección Territorial *inTouch*, Raúl Marqueta
- Dirección Territorial Madrid, Juan Gandarias
- Dirección Territorial Navarra, Ana Díez Fontana
- Dirección Territorial País Vasco – Cantabria, Juan Pedro Badiola