

CaixaBank accelera la seva transformació digital amb la creació de l'àrea “Global Customer Experience”

- **Jordi Nicolau, fins ara director territorial de Barcelona, serà el nou director executiu de “Global Customer Experience”, una àrea dependent de la Direcció General de Negoci, dirigida per Juan Alcaraz.**
- **L’entitat, que presideix Jordi Gual i que té Gonzalo Gortázar com a conseller delegat, agrupa a “Global Customer Experience” totes les àrees que posen el focus en la relació directa amb els clients retail.**
- **Adicionalment, s’ha aprovat la creació de l’àrea d’“Innovació i Transformació Digital”, que impulsarà la transformació digital de totes les àrees del banc, al front de la qual estarà Mariona Vicens, amb dependència directa del conseller delegat.**
- **María Alsina serà la nova directora territorial de Barcelona; María Cruz Rivera de Balears i Cristina González Viu d’Aragó-La Rioja, on substitueix a Raúl Marqueta, nou director territorial d’inTouch.**

Barcelona, 26 de juny del 2018. El Comitè de Direcció de CaixaBank ha aprovat la creació de l'àrea *Global Customer Experience* amb l'objectiu d'accelerar la transformació digital del negoci i posar el focus en l'experiència del client.

L'entitat, que presideix Jordi Gual i que té Gonzalo Gortázar com a conseller delegat, ha decidit agrupar, sota una nova i única Direcció Executiva, totes les àrees que treballen amb la visió de les principals experiències dels clients retail.

Jordi Nicolau, fins ara director territorial de Barcelona, serà el nou director executiu de *Global Customer Experience*, una àrea dependent de la Direcció General de Negoci, dirigida per Juan Alcaraz.

Des de la nova Direcció Executiva, Jordi Nicolau serà el responsable de les àrees que més directament es relacionen amb les experiències dels clients retail:

- *Now! Day Banking* (operativa relacionada amb el dia a dia dels clients). Benjamí Puigdevall serà el director corporatiu de *Now! Day Banking*, fins ara director corporatiu de Digital Business.
- *Enjoy* (Consum). François Miqueu serà el director corporatiu d'*Enjoy*, fins ara director corporatiu de Consum del Grup CaixaBank.

- *Protect* (Assegurances). Josep Parareda serà el director corporatiu de *Protect*, fins ara director corporatiu de *Consum*.
- *Commerce* (compres en els punts de venda). Ana Vuelta serà la directora corporativa de *Commerce*, fins ara directora comercial de Madrid II.

Nova àrea d'“Innovació i Transformació digital”

A més, la Direcció Executiva *Global Customer Experience* comptarà amb 4 unitats transversals que donen suport a tots els àmbits de negoci – Màrqueting, *Customer Labs & Customer Experience*, Sistemàtica Comercial, *CaixaBank Payments* – i una direcció de *Specialized Customer Segments*, que integrarà els canals dels segments especialitzats: joves (*Imagin*), Family, persones majors (*Seniors*), sector primari (*AgroBank*) i nous residents (*HolaBank*).

Adicionalment, s'ha aprovat la creació d'una nova àrea d'“Innovació i Transformació Digital”, amb dependència directa del conseller delegat, que assumirà les responsabilitats d'innovació i impulsarà la transformació digital de totes les àrees del banc. Mariona Vicens serà la directora corporativa d'Innovació i Transformació Digital.

Nomenaments en la xarxa territorial

Després de la creació de la nova Direcció Executiva *Global Customer Experience* s'han produït els següents canvis en la xarxa territorial:

- Maria Alsina serà la nova directora territorial de Barcelona (fins ara directora territorial de Balears).
- Maria Cruz Rivera serà la nova directora territorial de Balears (fins ara directora de departament de Comerç Exterior i Tresoreria).
- Cristina González Viu serà la nova directora territorial d'Aragó-La Rioja (fins ara directora comercial de Barcelona Província).

Finalment, el Comitè de Direcció ha aprovat crear una nova direcció territorial -DT *inTouch*- al capdavant de la que se situarà Raúl Marqueta, fins ara director territorial d'Aragó-La Rioja, amb l'objectiu de potenciar el servei de gestió remota de clients de banca de particulars, que actualment s'està estenent per tot el territori.

Amb aquesta nova Direcció Territorial, CaixaBank compta ja amb 15 direccions territorials, un terç de les quals està dirigida per dones:

- Dirección Territorial Andalusia Occidental, Rafael Herrador
- Dirección Territorial Andalusia Oriental i Múrcia, Juan Ignacio Zafra
- Dirección Territorial Aragón – La Rioja, Cristina González Viu

- Direcció Territorial Balears, María Cruz Rivera
- Direcció Territorial Barcelona, Maria Alsina
- Direcció Territorial Canàries, Juan Ramón Fuertes
- Direcció Territorial Castella i Lleó – Astúries, Marc Benhamou
- Direcció Territorial Castella-La Manxa i Extremadura, Xus Català
- Direcció Territorial Catalunya, Jaume Masana
- Direcció Territorial Comunitat Valenciana, Xicu Costa
- Direcció Territorial Galícia, Emilio Barreiro
- Direcció Territorial *InTouch*, Raúl Marqueta
- Direcció Territorial Madrid, Juan Gandarias
- Direcció Territorial Navarra, Ana Díez Fontana
- Direcció Territorial País Basc – Cantàbria, Juan Pedro Badiola