

Experiencia pionera basada en un gestor personal online especializado en asesorar a los clientes a través de las nuevas tecnologías digitales de comunicación

CaixaBank abre en Zaragoza un centro ‘inTouch’ de atención a clientes a través de gestores personales online

- **El de Zaragoza es el único centro “inTouch” de la entidad en esta dirección territorial y dará servicio a clientes de Aragón y La Rioja.**
- **El centro cuenta con 13 gestores especializados y espera atender a 25.000 clientes a través de los canales digitales y sus herramientas de comunicación.**
- **CaixaBank ha creado recientemente la nueva dirección territorial inTouch al frente de la que se sitúa 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.**

Zaragoza, 09 de julio de 2018

CaixaBank pone en marcha en Zaragoza el servicio “inTouch”, un centro de atención a clientes a través de gestores online. Este proyecto, que potencia la atención personal entre clientes de banca de particulares que usan preferentemente las nuevas tecnologías para relacionarse con su entidad financiera, se ubica en Zaragoza y cuenta con 13 gestores especializados. El local situado en Carretera Aeropuerto, número 4, Edificio Augusta Motor cuenta con 500 metros cuadrados distribuidos en una única planta donde se sitúan los gestores, con varias salas de reuniones. Todos los espacios disponen de la infraestructura y tecnología adecuada para desempeñar sus funciones.

Desde este centro, CaixaBank espera atender a 25.000 clientes. “inTouch” implementa un nuevo modelo de relación que integra las nuevas tecnologías de comunicación omnicanal que permiten estar cerca del cliente y generan una relación de confianza entre éste y el gestor experto. El nuevo centro “inTouch”, perteneciente a la nueva dirección territorial transversal que dirige Raúl Marqueta, está dotado de toda la infraestructura tecnológica necesaria para atender a los clientes a través de los canales digitales y remotos.

El de Zaragoza es el único centro “inTouch” de la entidad en esta dirección territorial y dará servicio a clientes de Aragón y La Rioja. Los profesionales que operan en estos centros son personas con conocimientos de servicios financieros, de atención al cliente y orientación hacia la banca comercial.

Según afirma Cristina González, directora territorial de CaixaBank en Aragón y La Rioja: “CaixaBank ha decidido abrir este centro en Zaragoza porque cuenta con un número significativo de los diversos perfiles de clientes, que demandan una forma diferente de acceso a los servicios financieros, y dispone de las infraestructuras y el nivel tecnológico adecuados para instalar un centro de estas características. Tenemos que estar en continua adaptación, para que el talento de nuestro equipo evolucione hacia el valor añadido frente a banca transaccional”. Al mismo tiempo, Raúl Marqueta, director territorial “inTouch”, ha afirmado que “los clientes apuestan cada vez más por los servicios digitales de la entidad y Zaragoza encaja con el espíritu innovador de CaixaBank. Por eso hemos decidido abrir nuestro octavo centro “inTouch” aquí”.

El servicio se basa en la figura de un gestor personal financiero que, apoyado en las capacidades tecnológicas de CaixaBank, pueda resolver consultas de los clientes a través de todo tipo de canales remotos, incluyendo videoconferencias, mensajería instantánea, atención telefónica, etc. La entidad financiera, reconocida a nivel internacional por su estrategia de innovación, cuenta con recursos tecnológicos avanzadas para la comunicación entre clientes y gestores, especialmente aptos para el asesoramiento financiero a particulares.

CaixaBank cuenta con servicios diferenciales que aportan valor añadido, como el “Muro”, un servicio a través de Línea Abierta que solo pueden disponer los clientes de CaixaBank Banca Privada, los clientes de CaixaBank Banca Premier y los clientes seleccionados para recibir atención a través del centro “inTouch”. Funciona de forma similar al “muro” de mensajes de Facebook, con la ventaja de la plena seguridad en las comunicaciones entre clientes y gestores y el archivo automático de toda la documentación. El “Muro” ofrece realizar videollamadas y firmar la operación de forma online. También incorpora la posibilidad de contactar con el gestor y con especialistas de productos, como financiación, para que ayuden de forma remota a los clientes en sus operaciones más complejas.

CaixaBank, líder en innovación

El servicio “inTouch” es una iniciativa liderada por la nueva sociedad CaixaBank Business Intelligence, creada para integrar en una única sociedad las capacidades de *business intelligence* de todo el grupo. Entre otras funciones, *business intelligence* incluye las áreas de Data Mining, *big data* comercial, CRM (Customer Relationship Management) y análisis comerciales, así como la factoría de telemarketing. Todas estas técnicas se aplican en la selección e identificación de aquellos clientes para quienes el servicio de gestor personal online de CaixaBank puede aportar un mayor valor añadido.

La figura de un gestor personal online completa la amplia oferta de servicios digitales de CaixaBank dirigidos a banca de particulares, que van desde el servicio “inteligente” de gestión de la economía personal Mis Finanzas hasta una amplia variedad de aplicaciones de banca móvil y una oferta líder en banca electrónica, que incluye la mayor red de cajeros de España. CaixaBank, entidad financiera reconocida a nivel internacional por su estrategia de innovación, cuenta con recursos tecnológicos avanzados para la comunicación entre clientes y gestores.

La entidad está considerada como uno de los líderes en innovación en servicios financieros a nivel mundial, con 5,5 millones de clientes de banca online, de los que 3,9 millones operan a través del móvil. Asimismo, CaixaBank es líder en banca electrónica con 15,5 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%.

En 2017, la entidad ha recibido el premio *The Banker*, publicación del Grupo Financial Times, al Mejor Proyecto Tecnológico del Año por el lanzamiento del *chatbot* de *imaginBank*, un servicio de ayuda al cliente para conocer ofertas y descuentos exclusivos basado en inteligencia artificial. Asimismo, la revista *Global Finance* ha premiado a CaixaBank como Mejor Banco Digital en España en reconocimiento a su apuesta por la digitalización como vía para mejorar la calidad de servicio a los clientes.