

Experiència pionera basada en un gestor personal online especialitzat a assessorar els clients a través de les noves tecnologies digitals de comunicació

CaixaBank obre a Saragossa un centre 'inTouch' d'atenció a clients a través de gestors personals online

- **El de Saragossa és l'únic centre "inTouch" de l'entitat en aquesta direcció territorial i donarà servei a clients d'Aragó i La Rioja.**
- **El centre compta amb 13 gestors especialitzats i espera atendre a 25.000 clients a través dels canals digitals i les seves eines de comunicació.**
- **CaixaBank ha creat recentment la nova direcció territorial inTouch al capdavant de la qual se situa 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.**

Saragossa, 09 de juliol de 2018

CaixaBank posa en marxa a Saragossa el servei "inTouch", un centre d'atenció a clients a través de gestors online. Aquest projecte, que potencia l'atenció personal entre clients de banca de particulars que usen preferentment les noves tecnologies per relacionar-se amb la seva entitat financera, se situa a Saragossa i compta amb 13 gestors especialitzats. El local, situat a la Carretera Aeropuerto, número 4, Edifici Augusta Motor compta amb 500 metres quadrats distribuïts en una única planta on se situen els gestors, amb diverses sales de reunions. Tots els espais disposen de la infraestructura i tecnologia adequada per exercir les seves funcions.

Des d'aquest centre, CaixaBank espera atendre a 25.000 clients. "inTouch" implementa un nou model de relació que integra les noves tecnologies de comunicació omnicanal que permeten ser a prop del client i generen una relació de confiança entre aquest i el gestor expert. El nou centre "inTouch", que pertany a la nova direcció territorial transversal que dirigeix Raúl Marqueta, està dotat de tota la infraestructura tecnològica necessària per atendre els clients a través dels canals digitals i remots.

El de Saragossa és l'únic centre "inTouch" de l'entitat en aquesta direcció territorial i donarà servei a clients d'Aragó i La Rioja. Els professionals que operen en aquests centres són persones amb coneixements de serveis financers, d'atenció al client i orientació cap a la banca comercial.

Segons afirma Cristina González, directora territorial de CaixaBank a Aragó i La Rioja: “CaixaBank ha decidit obrir aquest centre a Saragossa perquè compta amb un nombre significatiu dels diversos perfils de clients, que demanden una forma diferent d'accés als serveis financers, i disposa de les infraestructures i el nivell tecnològic adequats per instal·lar un centre d'aquestes característiques. Hem d'estar en contínua adaptació, perquè el talent del nostre equip evolucioni cap al valor afegit vers la banca transaccional”. Al mateix temps, Raúl Marqueta, director territorial “inTouch”, ha afirmat que “els clients aposten cada vegada més pels serveis digitals de l'entitat i Saragossa encaixa amb l'esperit innovador de CaixaBank. Per això hem decidit obrir el nostre vuitè centre “inTouch” aquí”.

El servei es basa en la figura d'un gestor personal financer que, amb l'ajuda de les capacitats tecnològiques de CaixaBank, pugui resoldre consultes dels clients a través de tot tipus de canals remots, incloent-hi videoconferències, missatgeria instantània, atenció telefònica, etc. L'entitat financera, reconeguda a nivell internacional per la seva estratègia d'innovació, compta amb recursos tecnològics avançats per a la comunicació entre clients i gestors, especialment aptes per a l'assessorament financer a particulars.

CaixaBank compta amb serveis diferencials que aporten valor afegit, com el “Mur”, un servei a través de Línia Oberta que només poden disposar els clients de CaixaBank Banca Privada, els clients de CaixaBank Banca Premier i els clients seleccionats per rebre atenció a través del centre “inTouch”. Funciona de forma similar a el “mur” de missatges de Facebook, amb l'avantatge de la plena seguretat en les comunicacions entre clients i gestors i l'arxiu automàtic de tota la documentació. El “Mur” ofereix realitzar videotrucades i signar l'operació de forma online. També incorpora la possibilitat de contactar amb el gestor i amb especialistes de productes, com finançament, perquè ajudin de forma remota als clients en les seves operacions més complexes.

CaixaBank, líder en innovació

El servei “inTouch” és una iniciativa liderada per la nova societat CaixaBank Business Intelligence, creada per integrar en una única societat les capacitats de *business intelligence* de tot el grup. Entre altres funcions, *business intelligence* inclou les àrees de Data Mining, *big data* comercial, CRM (Customer Relationship Management) i anàlisis comercials, així com la factoria de telemàrqueting. Totes aquestes tècniques s'apliquen en la selecció i identificació d'aquells clients pels qui el servei de gestor personal online de CaixaBank pot aportar un major valor afegit.

La figura d'un gestor personal online completa l'àmplia oferta de serveis digitals de CaixaBank dirigits a banca de particulars, que van des del servei “intel·ligent” de gestió de l'economia personal Les meves Finances fins a una àmplia varietat d'aplicacions de banca mòbil i una oferta capdavantera en banca electrònica, que inclou la major xarxa de caixers d'Espanya. CaixaBank, entitat financera reconeguda a nivell internacional per la seva estratègia d'innovació, compta amb recursos tecnològics avançats per a la comunicació entre clients i gestors.

L'entitat és considerada com un dels líders en innovació en serveis financers a nivell mundial, amb 5,5 milions de clients de banca online, dels quals 3,9 milions operen a través del mòbil. Així mateix, CaixaBank és capdavanter en banca electrònica amb 15,5 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació del 23,3%.

El 2017, l'entitat ha rebut el premi *The Banker*, publicació del Grup Financer Times, al Millor Projecte Tecnològic de l'Any pel llançament del *xatbot* d'imaginBank, un servei d'ajuda al client per conèixer ofertes i descomptes exclusius basat en intel·ligència artificial. Així mateix, la revista *Global Finance* ha premiat CaixaBank com a Millor Banc Digital a Espanya en reconeixement a la seva aposta per la digitalització com a via per millorar la qualitat de servei als clients.