

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

CaixaBank crea un centre 'inTouch' d'atenció a clients a través de gestors personals online a Tenerife

- **El centre, que compta amb 19 gestors especialitzats i espera atendre a 75.000 clients de tota Canàries a través dels canals digitals i les seves eines de comunicació, és el primer de l'entitat a aquesta direcció territorial.**
- **CaixaBank ha creat recentment la nova direcció territorial inTouch, al capdavant de la qual se situa Raúl Marqueta, 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.**
- **El centre se situarà a l'edifici seu de CaixaBank a Santa Cruz de Tenerife, a la Plaça del Patriotismo, que compta amb 800 metres quadrats.**

Santa Cruz de Tenerife, 6 de juliol de 2018

CaixaBank posa en marxa a Canàries 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 Santa Cruz de Tenerife i compta amb 19 gestors especialitzats. El centre ocupa espai lliure de la seu de CaixaBank a Santa Cruz de Tenerife, a la Plaça del Patriotismo, que compta amb 800 metres quadrats distribuïts en una 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 75.000 clients. "inTouch" implementa un nou model de relació que integra les noves tecnologies de comunicació omnicanal que permeten estar prop del client i generen una relació de confiança entre aquest i el gestor expert. El nou centre "inTouch", pertanyent a la nova direcció territorial transversal que dirigeix Raul Marqueta, està dotat de tota la infraestructura tecnològica necessària per atendre als clients a través dels canals digitals i remots.

El de Tenerife és l'únic centre "inTouch" de l'entitat a aquesta direcció territorial i donarà servei a clients de tot Canàries. 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 detalla Lourdes Pérez, directora del Centre "inTouch" de Tenerife: "CaixaBank ha decidit obrir aquest centre a Santa Cruz de Tenerife per a tota Canàries perquè compta

amb un nombre significatiu dels diversos perfils de clients aptes per a aquest servei i disposa de les infraestructures i el nivell tecnològic adequats per instal·lar un centre d'aquestes característiques". Al mateix temps, Raul Marqueta, director territorial "inTouch", ha afirmat que "els clients aposten cada vegada més pels serveis digitals de l'entitat". Marqueta ha destacat Tenerife com a enclavament estratègic, ubicació en la qual s'ha obert aquest setè centre "inTouch".

El servei es basa en la figura d'un gestor personal financer que, recolzat en les capacitats tecnològiques de CaixaBank, pugui resoldre consultes dels clients a través de tot tipus de canals remots, incloent 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 solament 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 al "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 a 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 líder 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 està 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 líder 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 Financial 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 basats en intel·ligència artificial. Així mateix, la revista *Global Finance* ha premiat a 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.