

El acuerdo se ha firmado en San Francisco, en el marco de Dreamforce, el mayor evento de "software" del mundo, que cada año organiza Salesforce, el líder global en CRM

## CaixaBank y Salesforce se alían para impulsar la transformación digital de los servicios bancarios

- Ambas organizaciones estudiarán cómo la innovación tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes.
- La entidad financiera implantará herramientas CRM de última generación y se integra en el programa internacional de I+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar nuevas formas de conocer y aproximarse a los clientes de banca.
- El acuerdo establece también la colaboración de Salesforce en el programa de ayuda a colectivos con dificultades para acceder al mercado laboral de Fundación Bancaria "la Caixa".

## San Francisco, 21 de noviembre de 2019

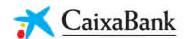
CaixaBank y Salesforce, el líder mundial en Customer Relationship Management (CRM), han alcanzado un acuerdo para el desarrollo conjunto de innovación tecnológica para servicios financieros. **Keith Block**, co-CEO de Salesforce, se ha reunido con **Jordi Nicolau**, presidente ejecutivo de Digital Business de CaixaBank, y **Pere Nebot**, Chief Information Officer (CIO) de la entidad, para firmar la alianza entre ambas organizaciones, en un encuentro celebrado en San Francisco en el marco de Dreamforce, el evento de software más grande del mundo, con más de 170.000 asistentes previstos.

De esta forma, la entidad financiera y la compañía tecnológica se comprometen a unir esfuerzos en proyectos de innovación que apliquen las últimas tecnologías en CRM a la transformación de los servicios bancarios. El trabajo conjunto de CaixaBank y Salesforce hará posible un mejor conocimiento de los clientes, una arquitectura de la información más eficiente y una mayor personalización del servicio. Además, los empleados de CaixaBank podrán disponer de herramientas innovadoras para dar respuesta a las necesidades de los clientes y contribuir a mejorar la experiencia de usuario, un objetivo clave del Plan Estratégico 2019-2020 de CaixaBank.

Asimismo, el acuerdo establece la incorporación de CaixaBank al "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program", un programa internacional de I+D de Salesforce integrado por un reducido grupo de bancos mundiales que, junto al equipo de la compañía tecnológica, están experimentando con nuevas formas de aproximación a los clientes.







Por otro lado, la colaboración entre CaixaBank y Salesforce se extenderá también al programa de ayuda a colectivos con dificultades para integrarse en el mercado de laboral impulsado por la Fundación Bancaria "la Caixa".

## CaixaBank, referente internacional en innovación y transformación digital

CaixaBank es el grupo financiero líder en banca minorista en España y uno de los más importantes de Portugal, con 15,6 millones de clientes en el mercado ibérico y la mayor red comercial de la península.

La tecnología y la digitalización son clave en el modelo de negocio de la entidad, que cuenta con la mayor base de clientes digitales de España (6,3 millones). Gracias a esta estrategia, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales. En 2019, la entidad ha sido reconocida como la Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental por la revista Euromoney, y el Banco Más Innovador en Europa Occidental por la revista estadounidense Global Finance. Además, el desarrollo de los primeros cajeros del mundo que permiten realizar reintegros con reconocimiento facial y sin PIN ha sido distinguida como uno de los Proyectos Tecnológicos del Año 2019 en los Tech Project Awards de la revista *The Banker*.

CaixaBank cuenta con una potente infraestructura de datos. El data pool de la entidad almacena más de 900 terabytes de información y es capaz de gestionar más de 14.000 transacciones por segundo en hora punta. Además, la entidad, a través del equipo de científicos de datos de CaixaBank Business Intelligence, es pionera en la aplicación de modelos predictivos a partir de técnicas de machine learning, inteligencia artificial y big data.





