

*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*.