

L'acord s'ha signat a San Francisco, en el marc de Dreamforce, el major esdeveniment de "software" del món, que cada any organitza Salesforce, el líder global de CRM

CaixaBank i Salesforce s'alien per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

- **Ambdues organitzacions estudiaran com la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients.**
- **L'entitat financera implantarà eines CRM d'última generació i s'integra en el programa internacional de R+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" per experimentar noves formes de conèixer i aproximar-se als clients de banca.**
- **L'acord estableix també la col·laboració de Salesforce en el programa d'ajuda a col·lectius amb dificultats per accedir al mercat laboral de Fundació Bancària "la Caixa".**

San Francisco, 21 de novembre de 2019

CaixaBank i Salesforce, el líder mundial en Customer Relationship Management (CRM), han assolit un acord per al desenvolupament conjunt d'innovació tecnològica per a serveis financers. **Keith Block**, co-CEO de Salesforce, s'ha reunit amb **Jordi Nicolau**, president executiu de Digital Business de CaixaBank, i **Pere Nebot**, Chief Information Officer (CIO) de l'entitat, per signar l'aliança entre ambdues organitzacions, en una trobada celebrada a San Francisco en el marc de Dreamforce, l'esdeveniment de *software* més gran del món, amb més de 170.000 assistents previstos.

D'aquesta manera, l'entitat financera i la companyia tecnològica es comprometen a unir esforços en projectes d'innovació que apliquin les últimes tecnologies a CRM a la transformació dels serveis bancaris. El treball conjunt de CaixaBank i Salesforce farà possible un millor coneixement dels clients, una arquitectura de la informació més eficient i una major personalització del servei. A més, els empleats de CaixaBank podran disposar d'eines innovadores per donar resposta a les necessitats dels clients i contribuir a millorar l'experiència d'usuari, una objectiu clau del Pla Estratègic 2019-2020 de CaixaBank.

Així mateix, l'acord estableix la incorporació de CaixaBank al "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program", un programa internacional de R+D de Salesforce integrat per un reduït grup de bancs mundials que, de forma conjunta amb l'equip de la companyia tecnològica, estan experimentant amb noves formes d'aproximació als clients.

D'altra banda, la col·laboració entre CaixaBank i Salesforce s'estendrà també al programa d'ajuda a col·lectius amb dificultats per integrar-se en el mercat de laboral impulsat per la Fundació Bancària "la Caixa".

CaixaBank, referent internacional en innovació i transformació digital

CaixaBank és el grup financer líder en banca *retail* a Espanya i un dels més importants de Portugal, amb 15,6 milions de clients en el mercat ibèric i la major xarxa comercial de la península.

La tecnologia i la digitalització són clau en el model de negoci de l'entitat, que té la major base de clients digitals d'Espanya (6,3 milions). Gràcies a aquesta estratègia, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals. El 2019, l'entitat ha estat reconeguda com la Millor Transformació Bancària a Europa Occidental per la revista *Euromoney*, i el Banc Més Innovador a Europa Occidental per la revista nord-americana *Global Finance*. A més, el desenvolupament dels primers caixers del món que permeten fer reintegraments amb reconeixement facial i sense PIN ha estat distingida com un dels Projectes Tecnològics de l'Any 2019 en els Tech Project Awards de la revista *The Banker*.

CaixaBank disposa d'una potent infraestructura de dades. El *data pool* de l'entitat emmagatzema més de 900 terabytes d'informació i és capaç de gestionar més de 14.000 transaccions per segon en hora punta. A més, l'entitat, a través de l'equip de científics de dades de CaixaBank Business Intelligence, és pionera en l'aplicació de models predictius a partir de tècniques de *machine learning*, intel·ligència artificial i *big data*.