

CaixaBank renueva la certificación de AENOR por la calidad del servicio en Banca de Empresas, Comercio Exterior y Tesorería

- **El certificado destaca el desarrollo alcanzado en herramientas digitales así como el nivel de profesionalidad del personal y la respuesta que los equipos han ofrecido durante la situación de pandemia.**
- **El objetivo de la obtención de esta certificación AENOR es contribuir a mejorar la calidad y la competitividad del modelo de relación comercial.**

Barcelona, 21 de abril de 2021

CaixaBank ha conseguido la renovación de la certificación de calidad de AENOR del modelo de gestión para la prestación de servicios financieros a Empresas y de Comercio Exterior y Tesorería.

Desde la anterior auditoría de marzo de 2019, AENOR ha constatado “una evolución positiva del modelo de atención a las empresas en cuanto a su estado de madurez y consolidación, así como en materia de desarrollo de herramientas digitales con impacto positivo tanto a nivel interno, como a nivel de clientes”.

En este sentido, la empresa certificadora destaca la puesta en marcha del nuevo Now Empresas, la banca online dirigida específicamente para los clientes empresas, que ha conseguido mejorar su experiencia digital. La compañía certificadora también ha valorado positivamente los lanzamientos de We.trade, la plataforma “blockchain” para ejecutar y financiar transacciones de comercio exterior, y FXNow, la plataforma online para gestionar el mercado de divisas en tiempo real. AENOR también ha subrayado la apertura de los centros Day-One, para la atención de empresas tecnológicas.

La auditoría señala como puntos fuertes de CaixaBank “el nivel de profesionalidad de todo el personal entrevistado y su conocimiento del modelo y del sector”. También se resalta la gestión llevada a cabo y la respuesta que han ofrecido los equipos de Banca de Empresa, Comex y Tesorería durante la situación de pandemia, por la cercanía con los clientes, así como el bajo volumen de reclamaciones que se han generado.

La empresa certificadora recomienda que se mantenga la sistemática de análisis y toma de acciones que viene llevando a cabo CaixaBank, de manera que el modelo de atención siga la mejora continua y excelencia.

La consecución de la certificación de AENOR ha supuesto un detallado examen, llevado a cabo por diversos departamentos que de forma directa e indirecta prestan servicios clave a las empresas clientes, incluyendo al personal de banca de empresas de CaixaBank, al equipo de calidad de la entidad y a los responsables de diversos departamentos y direcciones territoriales. En el proceso han participado más de 1.300 personas.

El objetivo de la obtención de esta certificación es contribuir a mejorar la calidad y la competitividad del modelo de relación comercial del negocio de Banca de Empresas. La certificación de calidad de AENOR es fundamental para el modelo de negocio de CaixaBank, cuyo Plan Estratégico 2019-2021 establece “ofrecer la mejor experiencia al cliente”. Además, este certificado está alineado con el Modelo Europeo de Excelencia Europea EFQM de CaixaBank.

CaixaBank fue la primera entidad financiera en conseguir el certificado AENOR en Asesoramiento a Empresas, en 2015. En 2016 se consiguió la certificación para Comercio Exterior y en 2019 se extendió a los servicios de Tesorería Online y Onsite.

CaixaBank, el banco que eligen las empresas

CaixaBank se consolida como una entidad de referencia para las empresas con un modelo especializado que cuenta con una red formada por más de 120 centros CaixaBank Empresas repartidos por todo el territorio.

En el ámbito internacional, CaixaBank apoya a sus clientes empresa en 127 países a través de sucursales operativas, oficinas de representación, corresponsalías y participaciones bancarias que se suman a los gestores de alta especialización (especialistas de Financiación y Servicios, Comercio Exterior y Tesorería, Financiación Estructurada, Turismo y Negocio Inmobiliario) que trabajan en las oficinas de España, ofreciendo el mejor asesoramiento para las operaciones de las empresas en el extranjero. La entidad da servicio tanto a las pymes y microempresas que están iniciando sus actividades exportadoras como las grandes corporaciones y grupos empresariales que afrontan proyectos internacionales más complejos.