

CaixaBank renova la certificació d'AENOR per la qualitat del servei en Banca d'Empreses, Comerç Exterior i Tresoreria

- **El certificat destaca el desenvolupament assolit en eines digitals així com el nivell de professionalitat del personal i la resposta que els equips han ofert durant la situació de pandèmia.**
- **L'objectiu de l'obtenció d'aquesta certificació AENOR és contribuir a millorar la qualitat i la competitivitat del model de relació comercial.**

Barcelona, 21 d'abril de 2021

CaixaBank ha aconseguit la renovació de la certificació de qualitat d'AENOR del model de gestió per a la prestació de serveis financers a Empreses i de Comerç Exterior i Tresoreria.

Des de l'anterior auditoria de març de 2019, AENOR ha constatat "una evolució positiva del model d'atenció a les empreses pel que fa al seu estat de maduresa i consolidació, així com en matèria de desenvolupament d'eines digitals amb impacte positiu tant a nivell intern, com en l'àmbit de clients".

En aquest sentit, l'empresa certificadora destaca la posada en marxa del nou Now Empreses, la banca on line dirigida específicament per als clients empreses, que ha aconseguit millorar la seva experiència digital. La companyia certificadora també ha valorat positivament els llançaments de We.trade, la plataforma "blockchain" per executar i finançar transaccions de comerç exterior, i FXNow, la plataforma on line per gestionar el mercat de divises en temps real. AENOR també ha subratllat l'obertura dels centres Day-One, per a l'atenció d'empreses tecnològiques.

L'auditoria assenyala com a punts forts de CaixaBank "el nivell de professionalitat de tot el personal entrevistat i el seu coneixement del model i del sector". També es ressalta la gestió duta a terme i la resposta que han ofert els equips de Banca d'Empresa, Comex i Tresoreria durant la situació de pandèmia, per la proximitat amb els clients, així com el baix volum de reclamacions que s'han generat.

L'empresa certificadora recomana que es mantingui la sistemàtica d'anàlisi i presa d'accions que ve duent a terme CaixaBank, de manera que el model d'atenció segueixi la millora contínua i excel·lència.

La consecució de la certificació d'AENOR ha suposat un detallat examen, dut a terme per diversos departaments que de manera directa i indirecta presten serveis clau a les empreses clients, incloent al personal de banca d'empreses de CaixaBank, a l'equip de qualitat de l'entitat i als responsables de diversos departaments i direccions territorials. En el procés han participat més de 1.300 persones.

L'objectiu de l'obtenció d'aquesta certificació és contribuir a millorar la qualitat i la competitivitat del model de relació comercial del negoci de Banca d'Empreses. La certificació de qualitat d'AENOR és fonamental per al model de negoci de CaixaBank, el Pla Estratègic 2019-2021 del qual estableix "oferir la millor experiència al client". A més, aquest certificat està alineat amb el Model Europeu d'Excel·lència Europea EFQM de CaixaBank.

CaixaBank va ser la primera entitat financera a aconseguir el certificat AENOR en Assessorament a Empreses, el 2015. El 2016 es va aconseguir la certificació per a Comerç Exterior i el 2019 es va estendre als serveis de Tresoreria Online i Onsite.

CaixaBank, el banc que trien les empreses

CaixaBank es consolida com una entitat de referència per a les empreses amb un model especialitzat que compta amb una xarxa formada per més de 120 centres CaixaBank Empreses repartits per tot el territori.

En l'àmbit internacional, CaixaBank dona suport als seus clients empresa en 127 països a través de sucursals operatives, oficines de representació, corresponsalies i participacions bancàries que se sumen als gestors d'alta especialització (especialistes de Finançament i serveis, Comerç Exterior i Tresoreria, Finançament Estructurat, Turisme i Negoci Immobiliari) que treballen a les oficines d'Espanya, oferint el millor assessorament per a les operacions de les empreses a l'estranger. L'entitat dona servei tant a les pimes i microempreses que estan iniciant les seves activitats exportadores com a les grans corporacions i grups empresarials que treballen en projectes internacionals més complexos.