

La red de Banca Internacional de CaixaBank revalida su certificación de AENOR por la calidad de su modelo de gestión de clientes

- **El certificado destaca el crecimiento en cuotas de mercado, el cumplimiento de los objetivos previstos, la transmisión de buenas prácticas y el programa internacional Bank Expert.**
- **Con esta certificación, el área de International Banking pone en valor la continua mejora de la calidad de la atención y gestión de sus clientes.**

21 de enero de 2022

CaixaBank ha conseguido la renovación de la certificación de calidad de AENOR del modelo de gestión para la prestación de servicios financieros de la red de Banca Internacional de CaixaBank, de acuerdo con la Especificación de AENOR en Asesoramiento financiero a empresas.

De esta manera, la entidad revalida un certificado que obtuvo por primera vez en 2017, convirtiéndose en la primera red de banca internacional de un banco español en obtener este reconocimiento.

Desde la anterior auditoría de septiembre de 2019, AENOR ha destacado como puntos fuertes “los crecimientos en cuota de mercado y el cumplimiento de los objetivos previstos” incluso a pesar de la pandemia y ha resaltado “el tratamiento de que se ha hecho de los casos de éxito para transmitir buenas prácticas, así como el programa internacional Bank Expert”.

De acuerdo con el análisis de la empresa de certificación, la red ha visto crecer sus cuotas de mercado tanto a nivel europeo como internacional, y presenta una tendencia positiva en datos como volumen y evolución del negocio y en venta de producto propio.

El informe destaca también la mejora de la formación de los profesionales de la red, a través de una mayor especialización de los equipos que dan cobertura a ámbitos clave como Comercial, Legal, Operativo, Riesgos y Cumplimiento, y una mayor formación enfocada tanto al personal expatriado para mantenerse actualizado en cuanto a legislación española, así como también un mayor esfuerzo por dar a conocer el área de Banca Internacional dentro de las otras áreas del banco, trabajando y mejorando en las capacidades de colaboración entre los diferentes segmentos de la organización.

En este marco se inscribe el Programa International Banking Expert, que tiene como objetivo aumentar la base de profesionales con experiencia en el ámbito internacional además del enriquecimiento interno para los propios trabajadores.

Una rigurosa auditoría

La renovación de la certificación de AENOR ha supuesto una detallada auditoría al modelo de gestión del negocio de Banca internacional de CaixaBank, llevada a cabo entre julio y septiembre de 2021, en la que se incorporaron áreas transversales con las que se interrelaciona, como Recursos Humanos, Calidad Interna y Experiencia de Cliente. En esta ocasión, se auditó de manera presencial la actividad de las sucursales de CaixaBank en Frankfurt (Alemania) y Tánger (Marruecos) y de las oficinas de representación en Nueva York (EE.UU.) y Toronto (Canadá). El resto de las sucursales y oficinas de representación que conforman la red de Banca Internacional fueron auditadas en remoto en este periodo, según el modelo de AENOR. En el proceso han participado más de 1.300 personas.

El objetivo de la obtención de esta certificación es contribuir a la continua mejora de la calidad de la atención y gestión de los clientes de la red internacional de CaixaBank. La certificación de calidad de AENOR es fundamental para el modelo de negocio de la entidad, cuyo Plan Estratégico 2019-2021 establece como uno de sus pilares fundamentales el de “ofrecer la mejor experiencia al cliente”. Además, este certificado está alineado con el Modelo Europeo de Excelencia Europea EFQM de CaixaBank.

La red de Banca Internacional de CaixaBank

La Banca Internacional de CaixaBank ofrece apoyo a los clientes de la red de oficinas, de CIB y Banca de Empresas que operan en el exterior, así como a *large corporate* locales, a través de cobertura mundial con más de 150 profesionales, 27 puntos de presencia internacional y acuerdos con más de 1.760 bancos corresponsales.

La red de CIB&IB de CaixaBank está compuesta por sucursales en Alemania, Francia, Marruecos, Polonia, Portugal, Reino Unido, todas ellas, a excepción de Portugal, autorizadas por el regulador español y local para proveer ciertos servicios financieros y bancarios, tales como financiación a corto y largo plazo, *factoring*, *confirming*, y otros similares dentro de este tipo de actividades.

Además, la entidad cuenta con 18 oficinas de representación repartidas por los 5 continentes: Milán (Italia), Estambul (Turquía), Pekín, Shanghái y Hong Kong (China), Singapur, Dubái (Emiratos Árabes Unidos), Nueva Delhi (India), El Cairo (Egipto), Argel (Argelia), Johannesburgo (Sudáfrica), Nueva York (EE.UU.), Santiago de Chile (Chile), Bogotá (Colombia), Sao Paulo (Brasil), Lima (Perú), Sídney (Australia) y Toronto (Canadá). También tiene dos equipos Spanish Desk en el austríaco Erste Bank (Viena) y en el mexicano Inbursa (Ciudad de México) para dar servicio a empresas clientes de CaixaBank en estos mercados.

Las oficinas de representación ofrecen acompañamiento a empresas multinacionales con filial en España, así como a empresas españolas con proyectos en el extranjero. Entre sus principales áreas de cobertura destacan *trade finance*, *payments*, *corporate* y *project finance*.