

## **La xarxa de Banca Internacional de CaixaBank revalida la seva certificació d'AENOR per la qualitat del seu model de gestió de clients**

- **El certificat destaca el creixement en quotes de mercat, el compliment dels objectius previstos, la transmissió de bones pràctiques i el programa internacional Bank Expert.**
- **Amb aquesta certificació, l'àrea d'International Banking posa en valor la contínua millora de la qualitat de l'atenció i gestió dels seus clients.**

**21 de gener del 2022**

CaixaBank ha aconseguit la renovació de la certificació de qualitat d'AENOR del model de gestió per la prestació de serveis financers de la xarxa de Banca Internacional de CaixaBank, d'acord amb l'especificació d'AENOR en assessorament financer a empreses.

D'aquesta manera, l'entitat revalida un certificat que va obtenir per primera vegada el 2017, convertint-se en la primera xarxa de banca internacional d'un banc espanyol a obtenir aquest reconeixement.

Des de l'anterior auditoria de setembre del 2019, AENOR ha destacat com a punts forts "els creixements en quota de mercat i el compliment dels objectius previstos" fins i tot malgrat la pandèmia i ha ressaltat "el tractament que s'ha fet dels casos d'èxit per transmetre bones pràctiques, així com el programa internacional Bank Expert".

D'acord amb l'anàlisi de l'empresa de certificació, la xarxa ha vist créixer les seves quotes de mercat tant a nivell europeu com internacional, i presenta un tendència positiva en dades com volum i evolució del negoci i venda de producte propi.

L'informe destaca també la millora de la formació dels professionals de la xarxa, a través d'una més gran especialització dels equips que donen cobertura a àmbits clau com Comercial, Legal, Operatiu, Riscos i Compliment, i més formació enfocada tant al personal expatriat per mantenir-se actualitzat quant a legislació espanyola, així com també un esforç més gran per donar a conèixer l'àrea de Banca Internacional dins de les altres àrees del banc, treballant i millorant en les capacitats de col·laboració entre els diferents segments de l'organització.

En aquest marc, s'inscriu el Programa International Banking Expert, que té com a objectiu augmentar la base de professionals amb experiència en l'àmbit internacional a més de l'enriquiment intern pels propis treballadors.

## Una rigorosa auditoria

La renovació de la certificació d'AENOR ha suposat una detallada auditoria al model de gestió del negoci de Banca internacional de CaixaBank, dut a terme entre juliol i setembre del 2021, en la qual es van incorporar àrees transversals amb les quals s'interrelaciona, com Recursos Humans, Qualitat Interna i Experiència de Client. En aquesta ocasió, es va auditar de manera presencial l'activitat de les sucursals de CaixaBank a Frankfurt (Alemanya) i Tànger (el Marroc) i de les oficines de representació a Nova York (els EUA) i Toronto (el Canadà). La resta de les sucursals i oficines de representació que conformen la xarxa de Banca Internacional van ser auditades en remot en aquest període, segons el model d'AENOR. En el procés, hi han participat més de 1.300 persones.

L'objectiu de l'obtenció d'aquesta certificació és contribuir a la contínua millora de la qualitat de l'atenció i gestió dels clients de la xarxa internacional de CaixaBank. La certificació de qualitat d'AENOR és fonamental pel model de negoci de l'entitat, el Pla Estratègic 2019-2021 de la qual estableix com un dels seus pilars fonamentals el d'"oferir la millor experiència al client". A més, aquest certificat està alineat amb el Model Europeu d'Excel·lència EFQM de CaixaBank.

## La xarxa de Banca Internacional de CaixaBank

La Banca Internacional de CaixaBank ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i de Banca d'Empreses que operen en l'exterior, així com a *large corporate* locals, a través de cobertura mundial amb més de 150 professionals, 27 punts de presència internacional i acords amb més de 1.760 bancs corresponsals.

La xarxa de CIB&IB de CaixaBank està composta per sucursals a Alemanya, França, el Marroc, Polònia, Portugal, el Regne Unit, totes elles, a excepció de Portugal, autoritzades pel regulador espanyol i local per proveir uns certs serveis financers i bancaris, com finançament a curt i llarg termini, *factoring*, *confirming*, i altres similars dins d'aquesta mena d'activitats.

A més, l'entitat compta amb 18 oficines de representació repartides pels 5 continents: Milà (Itàlia), Istanbul (Turquia), Pequín, Xangai i Hong Kong (Xina), Singapur, Dubai (Unió dels Emirats Àrabs), Nova Delhi (l'Índia), El Caire (Egipte), Alger (Algèria), Johannesburg (Sud-àfrica), Nova York (Els EUA), Santiago de Xile (Xile), Bogotà (Colòmbia), Sao Paulo (Brasil), Lima (Perú), Sidney (Austràlia) i Toronto (Canadà). També té dos equips Spanish Desk a l'austríac Erste Bank (Viena) i al mexicà Inbursa (Ciutat de Mèxic) per donar servei a empreses clients de CaixaBank en aquests mercats.

Les oficines de representació ofereixen acompanyament a empreses multinacionals amb filial a Espanya, així com a empreses espanyoles amb projectes a l'estranger. Entre les seves principals àrees de cobertura destaquen *trade finance*, *payments*, *corporate* i *project finance*.