

Participación en el '17 Encuentro del Sector Bancario', organizado por el IESE

## **Gonzalo Gortázar afirma que el ADN de innovar tiene que estar presente en todas las áreas de una organización**

- **El consejero delegado de CaixaBank ha señalado que “la innovación nos está transformando, tanto en cómo nos relacionamos con los clientes, a través de nuevos canales, como en la forma de operar internamente, pues nos permite ser más eficientes en los procesos y desarrollar productos y servicios nuevos y diferentes”.**
- **Gortázar ha puesto en valor el servicio inTouch, un modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota con la relación de confianza que proporciona un gestor especializado. Este servicio contará con 4 millones de clientes a finales de 2022.**
- **También ha abordado la relación con el segmento joven y ha hecho referencia a imagin, plataforma de estilo de vida impulsada por CaixaBank y que en la actualidad cuenta con una comunidad de 3,7 millones de usuarios, una cifra que está registrando “crecimientos importantes”.**

**Madrid, 11 de mayo**

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha destacado hoy la importancia de que la innovación esté extendida de manera transversal en toda la organización. “Ese ADN de la innovación, que tiene que estar presente en cada parte de la organización, debe completarse con una visión central de más largo plazo”, ha explicado.

Así lo ha indicado durante su participación en el '17 Encuentro del Sector Bancario', organizado por el IESE, donde ha compartido panel con Fuencisla Clemares, consejera delegada de Google España.

“El área de innovación es muy importante y crítica, y es un germen de compartir experiencias y de desarrollar ideas y aplicarlas en todo el negocio, pero el ADN de innovar tiene que estar en todos y cada uno de nosotros en un entorno tan cambiante como el actual”, ha asegurado.

Según el consejero delegado de CaixaBank, “la innovación nos está transformando, tanto en cómo nos relacionamos con los clientes, a través de nuevos canales, como en la forma de operar internamente, pues nos permite ser más eficientes en los procesos y desarrollar productos y servicios nuevos y diferentes que no serían posibles sin la tecnología”.

Entre las innovaciones tecnológicas que más impacto están teniendo en el sector financiero, el consejero delegado de CaixaBank ha apuntado la computación en la nube, que nos permite flexibilidad y escalabilidad; y la inteligencia artificial, que está haciendo cambiar la analítica del dato al sector en tres áreas principalmente: saber qué debemos ofrecer a un cliente y cuándo, en el ámbito del riesgo y en las áreas de control.

Gortázar ha puesto en valor el servicio inTouch, un modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota con la relación de confianza que proporciona un gestor especializado.

Este servicio, que contará con 4 millones de clientes a finales de 2022, está especialmente indicado para clientes que se relacionan con la entidad principalmente a través de los canales digitales. De esta forma, pueden contar con la ayuda de un gestor experto para resolver sus consultas a través del canal de comunicación que prefieran.

En este sentido, el consejero delegado de CaixaBank ha explicado que la tecnología permite “ofrecer productos y servicios a un nivel de detalle o personalización que permite un *match* más efectivo entre lo que el cliente quiere y lo que ofrecemos”.

Gortázar también ha abordado la relación con el segmento joven y ha hecho referencia a imagin, plataforma de estilo de vida impulsada por CaixaBank que ofrece servicios digitales, financieros y no financieros, que ayudan a sus usuarios, mayoritariamente jóvenes menores de 30 años, en su vida diaria y en sus proyectos de futuro.

En la actualidad, imagin cuenta con una comunidad de 3,7 millones de usuarios, una cifra, ha señalado el consejero delegado de CaixaBank, que está registrando “crecimientos importantes”, por lo que, ha añadido, “pensamos que ese es el camino que tenemos que seguir”.

Por otra parte, se ha referido al papel que pueden jugar los Fondos Next Generation de la UE en la digitalización de las pymes en España, para apuntar que favorecerán a ello, si bien ha señalado que “es más importante que las ayudas lleguen bien a que lleguen rápido; que se apliquen bien y que no las malgastemos”. “Estamos a tiempo, pero tenemos que hacer un esfuerzo importante”, ha añadido.