

Participació en la '17a Trobada del Sector Bancari', organitzat per l'IESE

Gonzalo Gortázar afirma que l'ADN d'innovar ha d'estar present en totes les àrees d'una organització

- **El conseller delegat de CaixaBank ha assenyalat que “la innovació ens està transformant, tant en com ens relacionem amb els clients, a través de nous canals, com en la forma d'operar internament, ja que ens permet ser més eficients en els processos i desenvolupar productes i serveis nous i diferents”.**
- **Gortázar ha posat en valor el servei inTouch, un model de relació amb els clients financers que uneix les eines de comunicació remota amb la relació de confiança que proporciona un gestor especialitzat. Aquest servei comptarà amb 4 milions de clients a finals de 2022.**
- **També ha abordat la relació amb el segment jove i ha fet referència a imagin, plataforma d'estil de vida impulsada per CaixaBank i que avui dia compta amb una comunitat de 3,7 milions d'usuaris, una xifra que està registrant “creixements importants”.**

Madrid, 11 de maig

El conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha destacat avui la importància que la innovació estigui estesa de manera transversal en tota l'organització. “Aquest ADN de la innovació, que ha d'estar present en cada part de l'organització, ha de completar-se amb una visió central de més llarg termini”, ha explicat.

Així l'ha indicat durant la seva participació el '17 Trobada del Sector Bancari', organitzat pel IESE, on ha compartit panell amb Fuencisla Clemares, consellera delegada de Google Espanya.

“L'àrea d'innovació és molt important i crítica, i és un germen de compartir experiències i de desenvolupar idees i aplicar-les en tot el negoci, el però ADN d'innovar ha d'estar en tots i cadascun de nosaltres en un entorn tan canviant com l'actual”, ha assegurat.

Segons el conseller delegat de CaixaBank, “la innovació ens està transformant, tant en com

ens relacionem amb els clients, a través de nous canals, com en la forma d'operar internament, ja que ens permet ser més eficients en els processos i desenvolupar productes i serveis nous i diferents que no serien possibles sense la tecnologia”.

Entre les innovacions tecnològiques que més impacte estan tenint en el sector financer, el conseller delegat de CaixaBank ha apuntat la computació en el núvol, que ens permet flexibilitat i escalabilitat; i la Intel·ligència Artificial, que està fent canviar l'analítica de la dada al sector en tres àrees principalment: saber què hem d'oferir a un client i quan, en l'àmbit del risc i en les àrees de control.

Gortázar ha posat en valor el servei inTouch, un model de relació amb els clients financers que uneix les eines de comunicació remota amb la relació de confiança que proporciona un gestor especialitzat.

Aquest servei, que comptarà amb 4 milions de clients a finals de 2022, està especialment indicat per a clients que es relacionen amb l'entitat principalment a través dels canals digitals. D'aquesta manera, poden comptar amb l'ajuda d'un gestor expert per resoldre les seves consultes a través del canal de comunicació que prefereixin.

En aquest sentit, el conseller delegat de CaixaBank ha explicat que la tecnologia permet “oferir productes i serveis a un nivell de detall o personalització que permet un match més efectiu entre el que el client vol i el que oferim”.

Gortázar també ha abordat la relació amb el segment jove i ha fet referència a imagin, plataforma d'estil de vida impulsada per CaixaBank que ofereix serveis digitals, financers i no financers, que ajuden als seus usuaris, majoritàriament joves menors de 30 anys, en la seva vida diària i en els seus projectes de futur.

Avui dia imagin compta amb una comunitat de 3,7 milions d'usuaris, una xifra, ha assenyalat el conseller delegat de CaixaBank, que està registrant “creixements importants”, per la qual cosa, ha afegit, “pensem que aquest el camí que hem de seguir”.

D'altra banda, s'ha referit al paper que poden jugar els Fons Next Generation de la UE en la digitalització de les pimes a Espanya, per apuntar que afavoriran a això, per bé que ha assenyalat que “és més important que les ajudes arribin bé a què arribin ràpid; que s'apliquin bé i que no les malgastem”. “Estem a temps, però hem de fer un esforç important”, ha afegit.