

Reinvent Forum Barcelona de Qorus: “De visión a ejecución”

Gonzalo Gortázar: “La innovación y la inteligencia artificial están revolucionando la manera en que interactuamos con los clientes”

- ***Durante la inauguración del Reinvent Forum Barcelona de Qorus, el consejero delegado de CaixaBank ha destacado que, para avanzar en la innovación, es necesario dedicar recursos económicos, potenciar el talento y fortalecer las alianzas sectoriales.***
- ***Respecto al auge de las criptomonedas, Gortázar ha reclamado una mayor regulación para mejorar la protección de los consumidores y el control del fraude.***
- ***En los premios que cada año otorga Qorus-Accenture, CaixaBank ha sido distinguida como la mejor entidad global en la categoría de Análisis de datos e Inteligencia Artificial por los avances del asistente virtual Noa.***

Barcelona, 1 de diciembre de 2022

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha analizado cómo la innovación está cambiando el sector de los servicios financieros a una velocidad sin precedentes: “La innovación y la inteligencia artificial están revolucionando la manera en que interactuamos con los clientes y tomamos decisiones en el día a día” ha destacado el directivo durante la ponencia inaugural del Reinvent Forum de Barcelona que organiza la asociación global Qorus en el CosmoCaixa de Barcelona.

Durante su intervención, Gortázar ha enumerado los tres ámbitos donde la innovación y el cambio tecnológico han impactado de manera más significativa. En primer lugar, la interacción con el cliente. “La tecnología nos permite ser más eficientes, tener una mayor frecuencia de interacción con los clientes y procesar una cantidad de operaciones e información mucho mayor, lo que nos permite ofrecer productos y servicios de mayor valor añadido y evolucionar los canales de distribución”. En este sentido ha destacado el rol de las oficinas como centros de asesoramiento, de atención personalizada y totalmente focalizadas en la experiencia de cliente, así como también los servicios online, como inTouch e imagin.

En segundo lugar, la inteligencia artificial ha permitido evolucionar el proceso de toma de decisiones: “El análisis de datos y el uso de algoritmos nos permiten no sólo ser más eficientes en el proceso de toma de decisiones, sino también anticiparnos a las necesidades de los clientes. Algo que ha sido determinante durante la pandemia de la Covid-19”.

En tercer lugar, la tecnología ha revolucionado los medios de pago. “Las transacciones económicas a través de internet o del móvil están creciendo de una manera exponencial, y el siguiente paso son las monedas digitales”, ha destacado. En este sentido, el consejero delegado de CaixaBank ha recordado que la entidad es una de las cinco empresas que participan en el prototipo del euro digital: “Queremos colaborar en lo que podamos en este proceso, ofreciendo nuestro conocimiento y ayudar a que el diseño sea el mejor”.

Según ha explicado Gortázar, las entidades financieras deben mantenerse al día en los últimos avances tecnológicos en todo momento: “Para avanzar en la innovación es necesario dedicar recursos económicos, potenciar el talento y fortalecer las alianzas sectoriales” ha destacado.

El consejero delegado de CaixaBank ha destacado también algunos riesgos crecientes en el proceso de evolución tecnológica en el sector, como el auge de las criptomonedas y ha reclamado una mayor regulación para mejorar la protección de los consumidores y el control del fraude.

El Reinvent Forum Barcelona reúne estos días a directivos y ejecutivos del sector de la banca minorista y los seguros, y cuenta con la participación de más de 20 ponentes que han analizado en ponencias, paneles y talleres colaborativos las últimas novedades digitales en finanzas, así como las nuevas iniciativas que marcarán el futuro del sector financiero.

Tras una primera jornada de ponencias, el día 2 de diciembre, los asistentes al foro tendrán acceso exclusivo a los diferentes espacios de la Ruta de Innovación de CaixaBank -el Insights Center, la oficina All In One y el imaginCafe-, donde podrán conocer la visión y los procesos internos de los equipos del banco encargados de poner la tecnología al servicio del cliente y de los empleados, en línea con el Plan Estratégico 2022-2024 de la entidad.

Reconocimiento a la innovación de CaixaBank

En el marco del Reinvent Forum Barcelona, se han dado a conocer los ganadores de la última edición de los Qorus-Accenture Banking Innovation Awards, que cada año premian las ideas, productos y servicios más innovadoras del sector financiero, y que sirven de catalizador de la innovación desde su creación en 2013.

Este año, la entidad ha sido premiada como la Mejor entidad global en la categoría de ‘Análisis de datos e Inteligencia Artificial’ por los avances del asistente virtual Noa que, gracias al uso de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático (machine learning),

permite a los usuarios utilizar la voz como medio de interlocución entre el chatbot y el cliente, revolucionando la manera en que éstos interactúan con el banco.

Además, CaixaBank ha recibido la mención “Silver” en la categoría global de ‘Banco Más Innovador del Mundo’ (Global Innovator 2022). Es la séptima ocasión en los últimos 10 años en que CaixaBank se coloca entre las tres entidades más innovadoras del mundo, consolidando su larga trayectoria de innovación y su excelencia sostenida en el tiempo.

Por otro lado, la entidad ha sido galardonada también con la mención “Silver” en la categoría ‘Reimaginando la experiencia de cliente’ por su Insights Center, el hub de investigación de CaixaBank, creado para seguir evolucionando el diseño de una experiencia omnicanal focalizada en el cliente con una visión de 360°. En este centro, la entidad diseña soluciones competitivas que aúnan rentabilidad, tecnología y bienestar financiero para los clientes.

Sobre Qorus

Qorus (antes conocida como Efma) es una asociación global sin ánimo de lucro creada en 1971 por entidades bancarias y de seguros. La asociación tiene como objetivo ayudar a sus miembros a reinventarse para seguir creciendo -ir más lejos, ser más rápidas y trabajar unidas. Su ecosistema global ofrece información sectorial y datos de alta calidad, eventos de referencia y comunidades globales activas en una única plataforma.

Con más de 50 años de experiencia, Qorus ofrece un espacio neutral para la colaboración y la compartición de mejores prácticas, así como una plataforma de conocimientos diversos y de alcance global, con más de 1.200 grupos financieros en más de 120 países. La asociación tiene su sede en París, y presta servicio a instituciones financieras en todo el mundo con oficinas en Andorra, Bangkok, Bratislava, Bruselas, Dubái, Estambul, Kuala Lumpur, Londres, Milán, Seúl y Tokio.