

Reinvent Forum Barcelona de Qorus: “De visió a execució”

## Gonzalo Gortázar: “La innovació i la intel·ligència artificial estan revolucionant la manera en què interactuem amb els clients”

- **Durant la inauguració del Reinvent Forum Barcelona de Qorus, el conseller delegat de CaixaBank ha destacat que, per avançar en la innovació, és necessari dedicar recursos econòmics, potenciar el talent i enfortir les aliances sectorials.**
- **Respecte l'auge de les criptomonedas, Gortázar ha reclamat una major regulació per a millorar la protecció dels consumidors i el control del frau.**
- **En els premis que cada any atorga Qorus-Accenture, CaixaBank ha estat distingida com la millor entitat global en la categoria d'Anàlisi de dades i Intel·ligència Artificial pels avanços de l'assistent virtual Noa.**

Barcelona 1 de desembre de 2022

El conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha analitzat com la innovació està canviant el sector dels serveis financers a una velocitat sense precedents: “La innovació i la intel·ligència artificial estan revolucionant la manera en què interactuem amb els clients i prenem decisions en el dia a dia” ha destacat el directiu durant la ponència inaugural del Reinvent Forum de Barcelona que organitza l'associació global Qorus al CosmoCaixa de Barcelona.

Durant la seva intervenció, Gortázar ha enumerat els tres àmbits on la innovació i el canvi tecnològic han impactat de manera més significativa. En primer lloc, la interacció amb el client. “La tecnologia ens permet ser més eficients, tenir una major freqüència d'interacció amb els clients i processar una quantitat d'operacions i informació molt més gran, la qual cosa ens permet oferir productes i serveis amb més valor afegit i evolucionar els canals de distribució”. En aquest sentit ha destacat el rol de les oficines com a centres d'assessorament, d'atenció personalitzada i totalment focalitzades en l'experiència de client, així com també els serveis online, com inTouch i imagin.

En segon lloc, la intel·ligència artificial ha permès evolucionar el procés de presa de decisions: “L'anàlisi de dades i l'ús d'algorismes ens permeten no només ser més

eficients en el procés de presa de decisions, sinó també anticipar-nos a les necessitats dels clients. Això ha estat determinant durant la pandèmia de la COVID-19”.

En tercer lloc, la tecnologia ha revolucionat els mitjans de pagament. “Les transaccions econòmiques a través d'internet o del mòbil estan creixent d'una manera exponencial, i el següent pas són les monedes digitals”, ha destacat. En aquest sentit, el conseller delegat de CaixaBank ha recordat que l'entitat és una de les cinc empreses que participen en el prototip de l'euro digital: “Volem col·laborar en el que puguem en aquest procés, oferint el nostre coneixement i ajudant al fet que el disseny sigui el millor”.

Segons ha explicat Gortázar, les entitats financeres han de mantenir-se al dia en els últims avanços tecnològics en tot moment: “Per a avançar en la innovació és necessari dedicar recursos econòmics, potenciar el talent i enfortir les aliances sectorials” ha destacat.

El conseller delegat de CaixaBank ha destacat també alguns riscos creixents en el procés d'evolució tecnològica en el sector, com l'auge de les criptomonedas i ha reclamat una major regulació per a millorar la protecció dels consumidors i el control del frau.

El Reinvent Forum Barcelona reuneix aquests dies directius i executius del sector de la banca minorista i les assegurances, i compta amb la participació de més de 20 ponents que han analitzat en ponències, panells i tallers col·laboratius les últimes novetats digitals en finances, així com les noves iniciatives que marcaran el futur del sector financer.

Després d'una primera jornada de ponències, el dia 2 de desembre, els assistents al fòrum tindran accés exclusiu als diferents espais de la Ruta d'Innovació de CaixaBank - l'Insights Center, l'oficina All In One i l'imaginCafe-, on podran conèixer la visió i els processos interns dels equips del banc encarregats de posar la tecnologia al servei del client i dels empleats, en línia amb el Pla Estratègic 2022-2024 de l'entitat

## Reconeixement a la innovació de CaixaBank

En el marc del Reinvent Forum Barcelona, s'han donat a conèixer els guanyadors de l'última edició dels Qorus-Accenture Banking Innovation Awards, que cada any premien les idees, productes i serveis més innovadores del sector financer, i que serveixen de catalitzador de la innovació des de la seva creació el 2013.

Enguany, l'entitat ha estat premiada com la Millor entitat global en la categoria d'“Anàlisi de dades i Intel·ligència Artificial” pels avanços de l'assistent virtual Noa que, gràcies a l'ús de la intel·ligència artificial i l'aprenentatge automàtic (machine learning), permet als usuaris utilitzar la veu com a mitjà d'interlocució entre el chatbot i el client, revolucionant la manera en què aquests interactuen amb el banc.

A més, CaixaBank ha rebut l'esment "Silver" en la categoria global de 'Banc Més Innovador del Món' (Global Innovator 2022). És la setena ocasió en els últims 10 anys en què CaixaBank es col·loca entre les tres entitats més innovadores del món, consolidant la seva llarga trajectòria d'innovació i la seva excel·lència sostinguda en el temps.

D'altra banda, l'entitat ha estat guardonada també amb l'esment "Silver" en la categoria 'reimaginant l'experiència de client' pel seu Insights Center, el hub de recerca de CaixaBank, creat per a continuar evolucionant el disseny d'una experiència omnicanal focalitzada en el client amb una visió de 360è. En aquest centre, l'entitat dissenya solucions competitives que uneixen rendibilitat, tecnologia i benestar financer per als clients.

### Sobre Qorus

Qorus (abans coneguda com Efma) és una associació global sense ànim de lucre creada el 1971 per entitats bancàries i d'assegurances. L'associació té com a objectiu ajudar els seus membres a reinventar-se per a continuar creixent -anar més lluny, ser més ràpides i treballar unides. El seu ecosistema global ofereix informació sectorial i dades d'alta qualitat, esdeveniments de referència i comunitats globals actives en una única plataforma.

Amb més de 50 anys d'experiència, Qorus ofereix un espai neutral per a la col·laboració i la compartició de millors pràctiques, així com una plataforma de coneixements diversos i d'abast global, amb més de 1.200 grups financers en més de 120 països. L'associació té la seva seu a París, i dona servei a institucions financeres a tot el món amb oficines a Andorra, Bangkok, Bratislava, Brussel·les, Dubai, Istanbul, Kuala Lumpur, Londres, Milà, Seül i Tòquio.