

Participación en el '18 Encuentro del Sector Bancario' organizado por el IESE

## Gonzalo Gortázar destaca el papel de las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio personalizado a cada cliente

- **El consejero delegado de CaixaBank ha señalado que “la IA generativa abre una nueva era de cambios profundos en todos los sectores con un potencial inmenso”.**
- **Gortázar ha puesto en valor la trascendencia del proyecto del euro digital y ha apuntado “la necesidad de reflexionarlo cuidadosamente para aprovechar al máximo sus ventajas y asegurar la estabilidad financiera”.**
- **El CEO de la entidad financiera ha conversado con Ángeles Delgado, CEO de Fujitsu en España, sobre cómo poner la tecnología al servicio del cliente.**

Madrid, 17 de mayo de 2023.

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha destacado hoy la potencialidad de las nuevas tecnologías para poder ofrecer un servicio especializado y personalizado a cada cliente. “La capacidad de computación, la analítica del dato y la Inteligencia Artificial nos van a permitir hacer un traje a medida para todos nuestros clientes”, ha señalado. Así lo ha indicado durante su participación en el '18 Encuentro del Sector Bancario', organizado por el IESE, donde ha conversado con Ángeles Delgado, consejera delegada de Fujitsu en España, en un panel titulado ‘La tecnología al servicio del cliente’.

Según el consejero delegado de CaixaBank, “la IA ya nos ha supuesto cambios importantes en los modelos de gestión, desde saber a quién tenemos que llamar para ofrecer el producto o servicio que puede necesitar, a predecir alertas de pago o qué cliente va a poder requerir necesidad de alguna ayuda”. No obstante, ha añadido que “lo que estamos viendo ahora con la IA generativa es un paso más, una nueva era que abre horizontes de cambios profundos y de alcance sustancial en todos los sectores, con un potencial inmenso en el corto plazo de cara a aplicaciones concretas como la productividad, la comunicación con el cliente o la programación”.

Respecto al euro digital, Gonzalo Gortázar ha destacado que “en CaixaBank estamos colaborando de cerca con el proyecto, ya que creemos que es de enorme trascendencia”. “Es un proyecto importante y que ilusiona, pero es necesario reflexionarlo cuidadosamente para aprovechar al máximo sus ventajas y asegurar la estabilidad financiera”, ha apuntado el consejero delegado de la entidad.

Gortázar ha explicado también durante su intervención que “en CaixaBank tenemos vocación de banca universal, por lo que aplicamos un alto grado de segmentación para así adaptarnos a cada cliente con una oferta muy específica”. En este sentido, ha destacado que la tecnología juega un papel fundamental y el objetivo es que, a través de estos avances, “los clientes puedan recibir una atención y servicio a medida, tanto en el canal físico como en el online”.