

Participació en la '18 Trobada del Sector Bancari' organitzada pel IESE

Gonzalo Gortázar destaca el paper de les noves tecnologies per a oferir un servei personalitzat a cada client

- **El conseller delegat de CaixaBank ha assenyalat que “la IA generativa obre una nova era de canvis profunds en tots els sectors amb un potencial immens”.**
- **Gortázar ha posat en valor la transcendència del projecte de l'euro digital i ha apuntat “la necessitat de reflexionar-ho acuradament per a aprofitar al màxim els seus avantatges i assegurar l'estabilitat financera”.**
- **El CEO de l'entitat financera ha conversat amb Ángeles Delgado, CEO de Fujitsu a Espanya, sobre com posar la tecnologia al servei del client.**

Madrid, 17 de maig de 2023.

El conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, ha destacat avui la potencialitat de les noves tecnologies per a poder oferir un servei especialitzat i personalitzat a cada client. “La capacitat de computació, l'analítica de la dada i la Intel·ligència Artificial ens permetran fer un vestit a mida per a tots els nostres clients”, ha assenyalat. Així ho ha indicat durant la seva participació en la '18 Trobada del Sector Bancari', organitzada pel IESE, on ha conversat amb Ángeles Delgado, consellera delegada de Fujitsu a Espanya, en un panell titulat 'La tecnologia al servei del client'.

Segons el conseller delegat de CaixaBank, “la IA ja ens ha suposat canvis importants en els models de gestió, des de saber a qui hem de cridar per a oferir el producte o servei que pot necessitar, a predir alertes de pagament o quin client podrà requerir necessitat d'alguna ajuda”. No obstant això, ha afegit que “el que estem veient ara amb la IA generativa és un pas més, una nova era que obre horitzons de canvis profunds i d'abast substancial en tots els sectors, amb un potencial immens en el curt termini de cara a aplicacions concretes com la productivitat, la comunicació amb el client o la programació”.

Respecte a l'euro digital, Gonzalo Gortázar ha destacat que “a CaixaBank estem col·laborant de prop amb el projecte, ja que creiem que és d'enorme transcendència”. “És un projecte important i que il·lusiona, però és necessari reflexionar-ho acuradament per a aprofitar al màxim els seus avantatges i assegurar l'estabilitat financera”, ha apuntat el conseller delegat de l'entitat.

Gortázar ha explicat també durant la seva intervenció que “a CaixaBank tenim vocació de banca universal, per la qual cosa apliquem un alt grau de segmentació per a així adaptar-nos a cada client amb una oferta molt específica”. En aquest sentit, ha destacat que la tecnologia juga un

paper fonamental i l'objectiu és que, a través d'aquests avenços, “els clients puguin rebre una atenció i servei a mesura, tant en el canal físic com en l'en línia”.

