



MÁS ALLÁ DE LA DIGITALIZACIÓN

Marta Fina
Calidad y Experiencia de Cliente
Caixabank

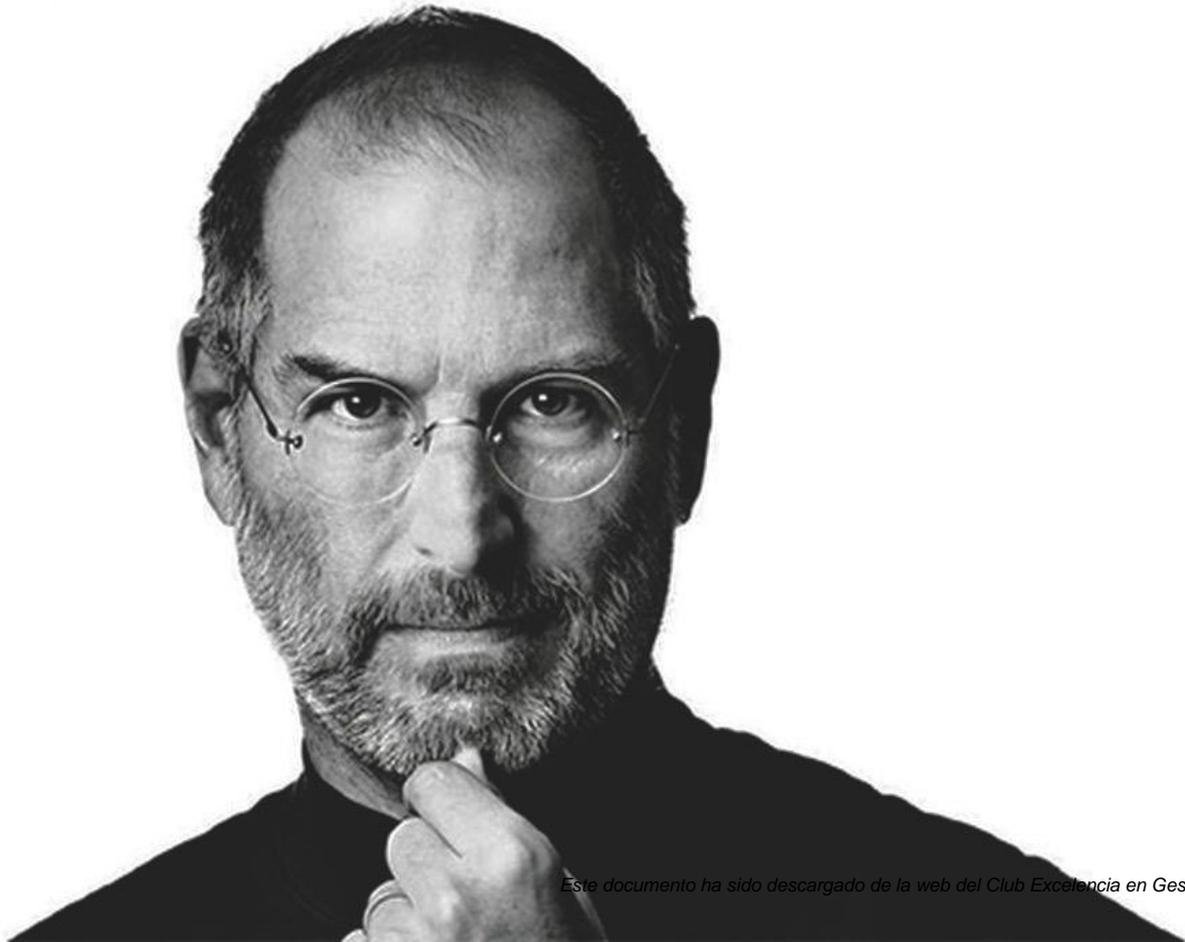
Compartiendo y mejorando juntos

ANTES Y AHORA...

PAPA ¿PUEDES AYUDARME?
MI COCHE DE JUGUETE
NUEVO NECESITA
BATERIAS...

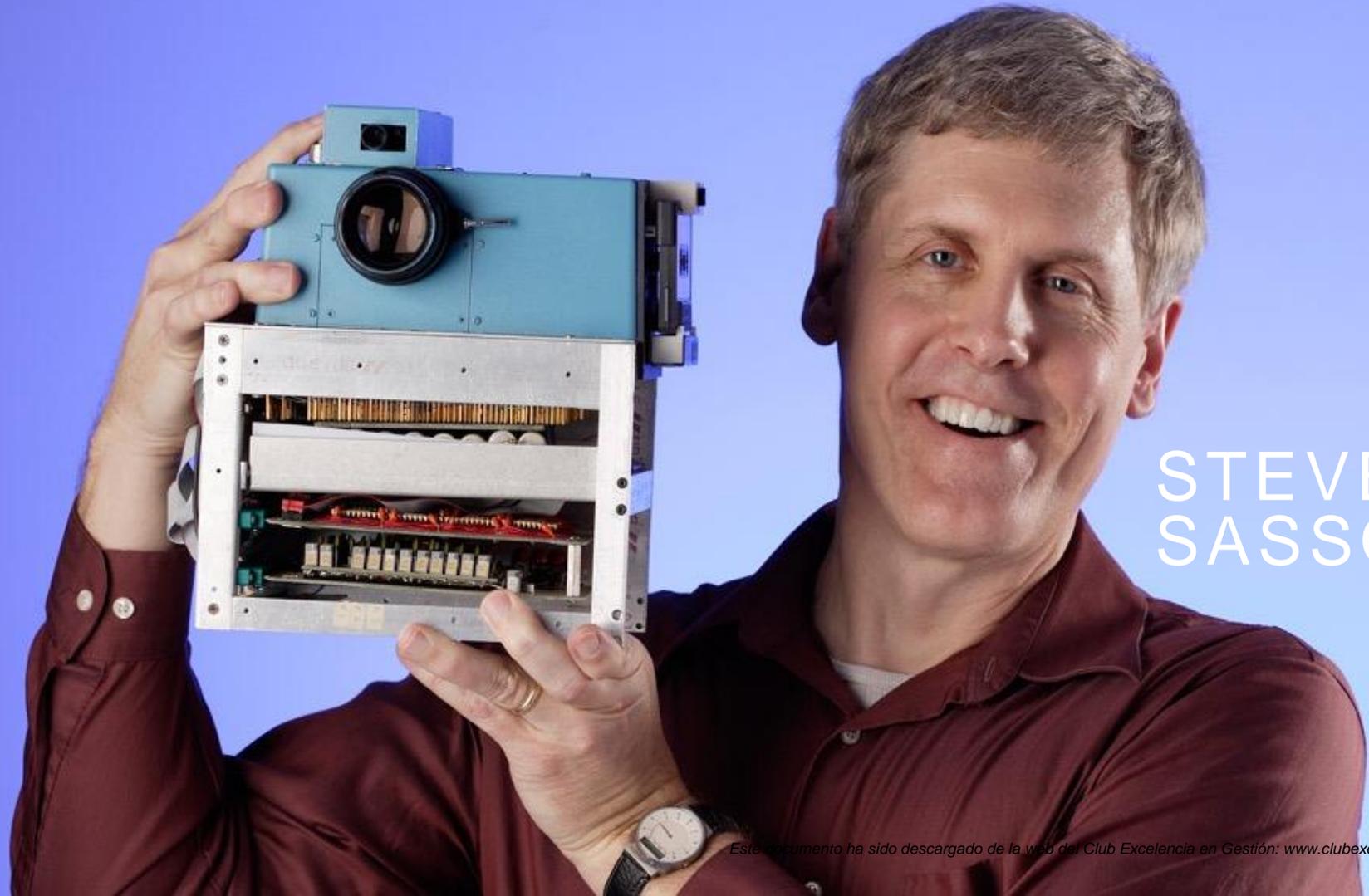
HIJO ¿PUEDES AYUDARME? NO
CONSIGO SINCRONIZAR MI NUEVA
TABLET CON EL PC







Quien inventó la cámara digital?



STEVEN
SASSON







**Si no somos disruptivos
con nosotros mismos ,
alguien lo hará por
nosotros**

Best Bank in Spain 2017
Best Private Bank in Spain
2016, 2017, 2018
Euromoney



Best Private Bank for Customer
Service in Europe 2017
The Banker



European Seal of Excellence +500
EFQM: European Foundation for
Quality Management (2016)



Dow Jones Sustainability Index
*The bank scored 87 points, placing it
among the world's leading bank in
terms of corporate responsibility*



Most responsible financial institution
and best corporate governance
Merco (2016)



Technology Project of the Year 2017:
Artificial Intelligence. Best Global
Technology Project 2016
The Banker



Best Bank in Spain in 2017 and
2018. Best Consumer Digital Bank in
Western Europe in 2016 and 2017
Global Finance



Global Innovator 2016
Efma and Accenture



Innovation in Payments and
Disruptive Innovation in Banking
2016



Bail

European Retail Bank of The Year
2017 World's most innovative bank in
2016



Retail Banker

Model Bank of the Year





**Como podemos
innovar de forma
constante?**



Entendiendo constantemente las tendencias cambiantes



**Tengo que
comprar**



**Quiero
comprar**

ImaginBank
Normalmente respo...
Ofertas Destacadas

Así que te interesan las ofertas destacadas, eh. ¡Buena elección! Estas que ves son las que tenemos disponibles para ti. 😊



Game

Hasta 10 € de descuento en una selección de productos. Los mejores descuento...

VER OFERTA

¿Te han gustado? ¡Yo me quedaria con todas! Si quieres ahora vemos las categorías o tus alertas. ¡Tú mandas!

Escribe un mensaje...

El cliente cada vez más conectado

Se informa antes de comprar



Inmediatez

Lo queremos
todo YA

Cercanía
Confianza
Personalización



Reto – Pregunta

Como **cliente-consumidor** necesitas los valores de cercanía y confianza en la innovación digital ¿Qué será lo prioritario para lograrlo?

Propuestas – Respuestas

1. Impulsar la omnicanalidad con la integración de canales presenciales y digitales.
2. Incorporar al cliente en el nuevo diseño de experiencias.
3. Personalizar propuestas a cliente en base a big data.
4. Ofrecer una propuesta de valor diferencial.

“Hazme mi día a día fácil...”



4,9M clientes
activos en Banca
móvil

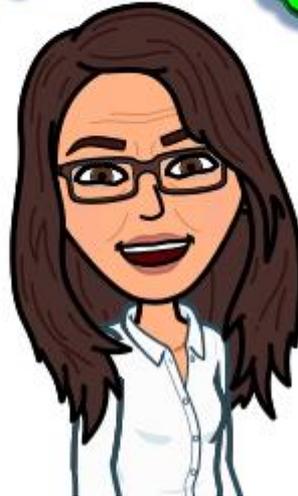
1M clientes
ImaginBank

“...pero ayúdame cuando lo
necesite”



De nuestros 5M de clientes
digitales, el 75% no renuncia
a ir a la oficina

THANKS!



XXV EL GPS DE LAS
ORGANIZACIONES
DEL FUTURO
FORO ANUAL CEG



www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



Club Excelencia en
Gestión



Club Excelencia en
Gestión



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión www.clubexcelencia.org

@Club_Excelencia



Club Excelencia en
Gestión

