GIRONA NOTICIES.COM + Periodisme

CaixaBank accelera la seva transformació digital amb la creació de l'àrea 'Global Customer Experience'

+ Notícies | 26/06/2018 | 18:18

Jordi Nicolau, fins ara director territorial de Barcelona, serà el nou director executiu de "Global Customer Experience", una àrea dependent de la Direcció General de Negoci, dirigida per Juan Alcaraz

El Comitè de Direcció de CaixaBank ha aprovat la creació de l'àrea Global Customer Experience amb l'objectiu d'accelerar la transformació digital del negoci i posar el focus en l'experiència del client.

L'entitat, que presideix Jordi Gual i que té Gonzalo Gortázar com a conseller delegat, ha decidit agrupar, sota una nova i única Direcció Executiva, totes les àrees que treballen amb la visió de les principals experiències dels clients retail.

Jordi Nicolau, fins ara director territorial de Barcelona, serà el nou director executiu de Global Customer Experience, una àrea dependent de la Direcció General de Negoci, dirigida per Juan Alcaraz.

Des de la nova Direcció Executiva, Jordi Nicolau serà el responsable de les àrees que més directament es relacionen amb les experiències dels clients retail:

· Now! Day Banking (operativa relacionada amb el dia a dia dels clients). Benjamí Puigdevall serà el director corporatiu de Now! Day Banking, fins ara director corporatiu de Digital Business.

· Enjoy (Consum). François Miqueu serà el director corporatiu d'Enjoy, fins ara director corporatiu

de Consum del Grup CaixaBank.

· Protect (Assegurances). Josep Parareda serà el director corporatiu de Protect, fins ara director corporatiu de Consum.

· Commerce (compres en els punts de venda). Ana Vuelta serà la directora corporativa de Commerce, fins ara directora comercial de Madrid II.

Nova àrea d'"Innovació i Transformació digital"

A més, la Direcció Executiva Global Customer Experience comptarà amb 4 unitats transversals que donen suport a tots els àmbits de negoci – Màrqueting, Customer Labs & Customer Experience, Sistemàtica Comercial, CaixaBank Payments – i una direcció de Specialized Customer Segments, que integrarà els canals dels segments especialitzats: joves (Imagin), Family, persones majors (Seniors), sector primari (AgroBank) i nous residents (HolaBank).

Addicionalment, s'ha aprovat la creació d'una nova àrea d'"Innovació i Transformació Digital", amb dependència directa del conseller delegat, que assumirà les responsabilitats d'innovació i impulsarà la transformació digital de totes les àrees del banc. Mariona Vicens serà la directora corporativa d'Innovació i Transformació Digital.

Nomenaments en la xarxa territorial

Després de la creació de la nova Direcció Executiva Global Customer Experience s'han produït els següents canvis en la xarxa territorial:

· Maria Alsina serà la nova directora territorial de Barcelona (fins ara directora territorial de Balears).

· Maria Cruz Rivera serà la nova directora territorial de Balears (fins ara directora de departament de Comerç Exterior i Tresoreria).

· Cristina González Viu serà la nova directora territorial d'Aragó-La Rioja (fins ara directora comercial de Barcelona Província).

Finalment, el Comitè de Direcció ha aprovat crear una nova direcció territorial -DT inTouch- al capdavant de la que se situarà Raúl Marqueta, fins ara director territorial d'Aragó-La Rioja, amb l'objectiu de potenciar el servei de gestió remota de clients de banca de particulars, que actualment s'està estenent per tot el territori.

Amb aquesta nova Direcció Territorial, CaixaBank compta ja amb 15 direccions territorials, un terç de les quals està dirigida per dones:

· Dirección Territorial Andalusia Occidental, Rafael Herrador

· Dirección Territorial Andalusia Oriental i Múrcia, Juan Ignacio Zafra

· Dirección Territorial Aragó – La Rioja, Cristina González Viu

· Dirección Territorial Balears, María Cruz Rivera

· Dirección Territorial Barcelona, Maria Alsina

· Dirección Territorial Canàries, Juan Ramón Fuertes

· Dirección Territorial Castella i Lleó – Astúries, Marc Benhamou

· Dirección Territorial Castella-La Manxa i Extremadura, Xus Català

· Dirección Territorial Catalunya, Jaume Masana

· Dirección Territorial Comunitat Valenciana, Xicu Costa

· Dirección Territorial Galícia, Emilio Barreiro

· Dirección Territorial InTouch, Raúl Marqueta

· Dirección Territorial Madrid, Juan Gandarias

· Dirección Territorial Navarra, Ana Díez Fontana

· Dirección Territorial País Basc – Cantàbria, Juan Pedro Badiola

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/73796-caixabank-accelera-la-seva-transformacio-digital-amb-la-creacio-de-larea-global-customer-experience.htm