



## Comunicado de prensa

### **INDRA FIRMA UN CONTRATO DE 23 M€ CON LA BRASILEÑA CAIXA ECONÓMICA PARA GESTIONAR SUS SERVICIOS CONTACT CENTER**

- **Caixa Económica Federal es uno de los mayores bancos públicos de Latinoamérica y cuenta con cerca de 70 millones de clientes**
- **La multinacional de consultoría y tecnología prestará servicios de teleatención multicanal a los clientes de la entidad financiera**
- **Indra es socio tecnológico de Caixa Económica Federal desde hace más de diez años y ha desarrollado proyectos en sectores estratégicos del banco**

Indra ha ganado un contrato con la brasileña Caixa Económica Federal para asumir la gestión de los servicios de atención multicanal en la Centralizadora de Atención en Teleservicios de São Paulo. El proyecto, con un importe de R\$71 MM (unos 23 millones de euros), tiene una duración de dos años y consolida el posicionamiento de Indra como socio tecnológico de la entidad financiera.

El nuevo contrato contempla la prestación de teleservicios de atención así como de valoración y tratamiento de incidencias de los productos, servicios y sistemas bajo la gestión de CAIXA. En total, se prevé la gestión de unas 19 millones de llamadas anuales, además de las actuaciones de soporte y atención a través de otros canales. Asimismo, Indra gestionará la contratación y formación de más de 1.400 profesionales, entre operadores, supervisores y gerentes.

Este modelo aportará agilidad en la administración de los recursos humanos y de los procesos necesarios para prestar un servicio de mayor calidad en la atención a los clientes de la entidad financiera. El control y reducción de costes, el acceso a expertos y tecnologías especializados que mejoran la experiencia del cliente y una mayor flexibilidad para adaptarse a los flujos de trabajo son los principales beneficios. Indra combina en este proyecto su experiencia en la implantación, desarrollo, soporte e integración de tecnologías CXM (Customer eXperience Management) con su profundo conocimiento del sector financiero.



## **Socio tecnológico**

Indra es socio tecnológico de Caixa Económica Federal desde hace más de diez años y ha desarrollado proyectos en sectores estratégicos del banco. En la actualidad, la compañía presta servicios técnicos especializados para el desarrollo y mantenimiento de programas de tecnología de la información orientados a atender las demandas relacionadas con la cartera de productos ofrecidos por la entidad financiera en las áreas préstamos y financiación y gestión de riesgos. Además, es responsable de la implantación de los nuevos sistemas que sustentan la operación de las tarjetas de crédito. Más de 500 profesionales de Indra distribuidos entre Sao Paulo, Brasilia y Río de Janeiro prestan soporte 24x7 a la entidad financiera.

El nuevo contrato consolida el posicionamiento de la multinacional en la entidad bancaria brasileña y su liderazgo como proveedor de servicios TI para grandes instituciones financieras. Indra colabora con entidades financieras de más de 20 países y gestiona más de 90 tipos de procesos de negocio en este ámbito, ofreciendo servicios que proporcionan cobertura a toda la cadena de valor del negocio bancario y que abarcan desde la consultoría de negocio y tecnológica, hasta la externalización completa de procesos y gestión TI. En Latinoamérica, Indra colabora con las principales entidades de cada geografía, lo que representa aproximadamente el 40% del volumen total de total de activos bancarios de la región.

## **Sobre Caixa Económica Federal**

Caixa Económica Federal es uno de los mayores bancos públicos de Latinoamérica y cuenta con cerca de 70 millones de clientes. La red CAIXA cuenta actualmente con 4.170 unidades propias, entre la que se encuentran 3.372 agencias y 798 puntos de atención, además de 18 unidades móviles, 13.233 lotéricas (puntos de comercialización de lotería y de prestación de servicios delegados por la CAIXA), 18.865 correspondientes CAIXA Aquí (puestos de atención en establecimientos comerciales) y 7.689 puntos de autoatención.

## **Sobre Indra**

Indra, presidida por Javier Monzón, es la multinacional de consultoría y tecnología nº1 en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica. La innovación es la base de su negocio y sostenibilidad, habiendo dedicado más de 570 M€ a I+D+i en los últimos tres años, cifra que la sitúa entre las primeras compañías europeas de su sector por inversión. Con unas ventas aproximadas a los 3.000 M€, el 61% de los ingresos proceden del mercado internacional. Cuenta con 43.000 profesionales y con clientes en 138 países.