





V. Innovación Tecnológica

Malaya
rellena

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

En el 2018, con la finalidad de estar a la vanguardia de la tecnología, Caja Tacna desarrolló e implementó diversos avances tecnológicos en infraestructura y mejoras en los procesos crediticios, de captaciones, operaciones y canales, los que se resumen a continuación:

En infraestructura tecnológica: fortaleció el servicio de video conferencia a través de salas a nivel de regiones, incrementando la comunicación entre agencias; así también, renovó paulatinamente los equipos informáticos en sus sedes, generando con ello mayor confianza en el proceso de atención al cliente.

En cuanto a mejoras en los procesos crediticios: implementó la facturación electrónica de créditos hipotecarios, logrando con ello menor generación de documentos impresos y una mayor accesibilidad del cliente.

En los procesos de ahorros: implementó el “Proyecto Cero Papel”, donde el cliente con solo poner su huella digital puede abrir una cuenta de ahorro corriente o a plazo, y obtener la información y contrato de su producto de manera digital a través de un portal. En las cuentas sueldo, habilitó el servicio de adelanto de sueldo y las operaciones de depósitos no remunerativos en cuenta.

Implementó también mejoras en los canales electrónicos: en Caja Tacna APP añadió las operaciones pago de servicios, transferencias a cuentas de ahorro propias y terceros; en Tu Caja Por Internet implementó una nueva plataforma más amigable, añadiendo la operación pago de tarjetas de créditos; en ServiCaja Virtual también se implementó una nueva plataforma con una mejor perspectiva visual, dando cabida a la implementación de encuestas telefónicas del sistema Globalip, pudiendo con ello medir el nivel de satisfacción del cliente.



