

*La entidad financiera apuesta por implantar la quinta Store en Canarias*

## **CaixaBank ha abierto en Santa Cruz de Tenerife su segunda oficina para fomentar la proximidad con sus clientes**

- **La Store pone en valor el liderazgo de la entidad en innovación, priorizando la transparencia y cercanía, dando respuesta a los comportamientos y necesidades de sus clientes.**

**Santa Cruz de Tenerife, 27 de septiembre de 2017**

CaixaBank ha inaugurado en Santa Cruz de Tenerife una nueva oficina modelo Store, con el objetivo de reforzar su posicionamiento en la ciudad. CaixaBank está extendiendo por todo el territorio español el nuevo modelo de atención personal que se inició en 2013. La Store de Plaza Weyler, situada en la Plaza Weyler, 8, es la quinta oficina de este modelo en Canarias.

Store Plaza Weyler trata de dar respuesta a los comportamientos y necesidades de los clientes actuales y de aproximarse al mundo del comercio “retail”, buscando mejorar la experiencia del cliente dentro de la oficina. CaixaBank aspira con este modelo de oficina a reforzar el vínculo y la proximidad con sus clientes de Banca Particulares, Banca Personal, Banca Privada y Negocios.

Juan Ramón Fuertes, director territorial de CaixaBank en Canarias, ha señalado que este nuevo concepto de oficina “nos permitirá ser, en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, un punto de referencia para todos los ciudadanos y estar accesibles para todos nuestros clientes; tanto los de banca de particulares, como de empresas, banca premier o banca privada”. El cliente se encontrará con un nuevo modelo de relación que está basada en la innovación, la transparencia y la cercanía gracias a una atención personal.

### **“Store Plaza Weyler” Innovación, transparencia y cercanía**

La Store Plaza Weyler potencia la atención personal y la gestión del autoservicio; se acompañará y ayudará al cliente en el uso de los cajeros de última generación ubicados en la oficina y en los dispositivos con acceso a Línea Abierta para, de esta forma, centrarse en la gestión de las operaciones de valor. En este sentido, los clientes reciben la bienvenida, en la entrada de la oficina, por un empleado que los guía en función de sus necesidades.

Además, la eliminación de las barreras físicas permite mejorar la transparencia en la relación cliente/empleado, ya que se comparten contenidos entre ambos, aumentando la cercanía entre ellos. Asimismo, para la atención personalizada y especializada que requieren los clientes de Banca Premier y Banca Privada, la oficina dispone de zonas diferenciadas que permiten una mayor privacidad.

### **Liderazgo en innovación de CaixaBank**

Las oficinas Store son un paso adelante en la estrategia de innovación de CaixaBank, reconocida a nivel internacional como una de las entidades líderes en la aplicación de las nuevas tecnologías en los servicios financieros.

CaixaBank está considerada como la mejor entidad financiera del mundo en banca móvil, según el informe realizado por Forrester Research “2015 Global Mobile Banking Functionality Benchmark”, que evalúa las aplicaciones móviles de 41 grandes entidades financieras retail de todo el mundo. Actualmente, la entidad lidera la banca móvil en España por número de clientes, con 2,8 millones de usuarios operativos al mes.

Además, ha sido una de las primeras entidades del mundo en apostar por la implantación comercial de los sistemas de pago contactless y de la tecnología de pago por el móvil, lo que le ha valido recibir premios como el “Most Innovative Bank of the World” en los Global Banking Innovation Awards organizados por el Bank Administration Institute y Finacle en 2011 y 2013, y el del mejor banco del mundo en innovación tecnológica, otorgado por la revista Euromoney en 2013 y 2014.

### **Reconocimiento con el Premio DEC al mejor proyecto de Customer Journey**

El objetivo final de las Store es ofrecer un mejor servicio y mejorar la experiencia de los clientes de CaixaBank en las oficinas. En este sentido, el proyecto de oficinas Store ha sido galardonado con el Premio DEC al Mejor Proyecto de Customer Journey entregado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). Este premio resalta la experiencia diferencial que viven los clientes de las oficinas Store y que refuerza los principios y valores de proximidad, transparencia, confianza, calidad y compromiso social CaixaBank.