

L'entitat financera aposta per implantar la cinquena Store a Canàries

CaixaBank ha obert a Santa Cruz de Tenerife la seva segona oficina per fomentar la proximitat amb els seus clients

- ***L'Store posa en valor el lideratge de l'entitat en innovació, prioritzant la transparència i proximitat i dóna resposta als comportaments i necessitats dels seus clients.***

Santa Cruz de Tenerife, 27 de setembre de 2017

CaixaBank ha inaugurat a Santa Cruz de Tenerife una nova oficina model Store, amb l'objectiu de reforçar el seu posicionament a la ciutat. CaixaBank està estenent per tot el territori espanyol el nou model d'atenció personal que es va iniciar el 2013. L'Store de Plaza Weyler, situada a la Plaça Weyler, 8, és la cinquena oficina d'aquest model a Canàries.

L'Store Plaza Weyler tracta de donar resposta als comportaments i necessitats dels clients actuals i d'aproximar-se al món del comerç "retail", buscant millorar l'experiència del client dins l'oficina. CaixaBank aspira amb aquest model d'oficina a reforçar el vincle i la proximitat amb els seus clients de Banca Particulars, Banca Personal, Banca Privada i Negocis.

Juan Ramón Fuertes, director territorial de CaixaBank a Canàries, ha assenyalat que aquest nou concepte d'oficina "ens permetrà ser, a la ciutat de Santa Cruz de Tenerife, un punt de referència per a tots els ciutadans i estar accessibles per a tots els nostres clients; tant els de banca de particulars, com d'empreses, banca premier o banca privada". El client es trobarà amb un nou model de relació basada en la innovació, la transparència i la proximitat gràcies a una atenció personal.

"Store Plaza Weyler" Innovació, transparència i proximitat

L'Store Plaza Weyler potencia l'atenció personal i la gestió de l'autoservei; s'acompanyarà i ajudarà al client en l'ús dels caixers d'última generació situats a l'oficina i en els dispositius amb accés a Línia Oberta per, d'aquesta manera, centrar-se en la gestió de les operacions de valor. En aquest sentit, els clients reben la benvinguda, a l'entrada de l'oficina, per part d'un empleat que els guia en funció de les seves necessitats.

A més, l'eliminació de les barreres físiques permet millorar la transparència en la relació client/empleat, ja que es comparteixen continguts entre tots dos, augmentant la proximitat entre ells. Així mateix, per a l'atenció personalitzada i especialitzada que requereixen els clients de Banca Premier i Banca Privada, l'oficina disposa de zones diferenciades que permeten una major privacitat.

Lideratge en innovació de CaixaBank

Les oficines Store són un pas endavant en l'estratègia d'innovació de CaixaBank, reconeguda a escala internacional com una de les entitats líders en l'aplicació de les noves tecnologies en els serveis financers.

CaixaBank està considerada com la millor entitat financera del món en banca mòbil, segons l'informe realitzat per Forrester Research "2015 Global Mobile Banking Functionality Benchmark", que avalua les aplicacions mòbils de 41 grans entitats financeres retail de tot el món. Actualment, l'entitat lidera la banca mòbil a Espanya per nombre de clients, amb 2,8 milions d'usuaris operatius al mes.

A més, ha estat una de les primeres entitats del món a apostar per la implantació comercial dels sistemes de pagament contactless i de la tecnologia de pagament pel mòbil, la qual cosa li ha valgut rebre premis com el "Most Innovative Bank of the World" en els Global Banking Innovation Awards organitzats pel Bank Administration Institute i Finacle el 2011 i 2013, i el del millor banc del món en innovació tecnològica, atorgat per la revista Euromoney el 2013 i 2014.

Reconeixement amb el Premi DEC al millor projecte de Customer Journey

L'objectiu final de les Store és oferir un millor servei i millorar l'experiència dels clients de CaixaBank a les oficines. En aquest sentit, el projecte d'oficines Store ha estat guardonat amb el Premi DEC al Millor Projecte de Customer Journey lliurat per l'Associació per al Desenvolupament de l'Experiència de Client (DEC). Aquest premi ressalta l'experiència diferencial que viuen els clients de les oficines Store i reforça els principis i valors de proximitat, transparència, confiança, qualitat i compromís social CaixaBank.