

CaixaBank abre en La Caleta su primera oficina granadina del nuevo modelo Store

- **La entidad refuerza su posicionamiento en Granada con una nueva oficina que pone en valor su liderazgo en innovación, priorizando la transparencia y proximidad para dar respuesta a los comportamientos y necesidades de sus clientes**
- **El alcalde de Granada, Francisco Cuenca, y el director territorial de CaixaBank en Andalucía Oriental y Murcia, Juan Ignacio Zafra, han asistido esta tarde a la inauguración**
- **La nueva oficina Store está ubicada en el número 1 de la Avenida de las Fuerzas Armadas, cuenta con 11 empleados y unos 7.500 clientes**

Granada, 26 de septiembre de 2017

CaixaBank ha abierto en La Caleta (Avenida de las Fuerzas Armada, número 1), una nueva oficina de su innovador modelo Store, con el objetivo de reforzar su posicionamiento en la ciudad de Granada.

Las oficinas Store pretenden dar respuesta a los comportamientos y necesidades de los clientes actuales y de aproximarse al mundo del comercio retail y busca mejorar la experiencia de compra del cliente dentro de la oficina. “La estética de la oficina es completamente diferente a la convencional, de la misma manera que también cambia la relación entre los trabajadores y los clientes, a los que damos todo el protagonismo”, comenta Juan Ignacio Zafra, director territorial de CaixaBank en Andalucía Oriental y Murcia.

La nueva oficina Store de La Caleta tiene una superficie aproximada de 500 metros cuadrados, y cuenta con 11 empleados y unos 7.500 clientes. Esta oficina es la primera de este modelo que se abre en la provincia de Granada y una de las primeras que se abren en Andalucía.

“La ciudad de Granada es un referente para CaixaBank y hemos considerado que constituye la ubicación perfecta para abrir una de nuestras primeras oficinas store en Andalucía; una oficina accesible para los clientes de banca de particulares, de negocios, de banca premier o de banca privada”, añade Zafra. El cliente se encontrará con un modelo de relación que está basada en la innovación, la transparencia y la proximidad

gracias a una atención personal.

El alcalde de Granada, Francisco Cuenca, ha agradecido a CaixaBank que haya elegido su ciudad para instalar una de estas oficinas innovadoras que permitirán a los granadinos acceder a servicios financieros de primer nivel y última generación.

Innovación, transparencia y proximidad

CaixaBank aspira con este nuevo modelo de oficina a reforzar el vínculo y la proximidad con sus clientes de Banca de Particulares, Banca Premier, Privada y Negocios mediante un nuevo modelo de relación que fomenta la innovación, la transparencia y la proximidad.

En este nuevo modelo de oficina Store se potencia la atención personal y la gestión del autoservicio; se acompañará y ayudará al cliente en el uso de cajeros de última generación situados en la oficina y en los dispositivos con acceso a Línea Abierta para, de esta forma, centrarse en la gestión de las operaciones que requieran asesoramiento. En este sentido, los clientes son bienvenidos, a la entrada de la oficina, por un trabajador que les guía en función de sus necesidades.

Para Juan Ignacio Zafra “los clientes deciden dónde quieren ser atendidos gracias a la innovadora y dinámica distribución de espacios y a la movilidad de los profesionales de CaixaBank. Además, el uso del smart PC permite a los empleados realizar operaciones, firmar contratos y trasladar todos los servicios al lugar de encuentro con sus clientes”.

Además, la eliminación de las barreras físicas permite mejorar la transparencia en la relación cliente y trabajador, ya que se comparten contenidos entre ambos, aumentando la proximidad 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.

Reconocimiento con el Premio DEC al mejor proyecto de Customer Journey

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.

El proyecto de oficinas Store ha estado 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.