

CaixaBank obre a La Caleta la seva primera oficina granadina del nou model Store

- **L'entitat reforça el seu posicionament a Granada amb una nova oficina que posa en valor el seu lideratge en innovació, prioritzant la transparència i proximitat per donar resposta als comportaments i necessitats dels seus clients**
- **L'alcalde de Granada, Francisco Cuenca, i el director territorial de CaixaBank a Andalusia Oriental i Múrcia, Juan Ignacio Zafra, han assistit aquesta tarda a la inauguració**
- **La nova oficina Store està situada en el número 1 de l'Avinguda de las Fuerzas Armadas, compta amb 11 empleats i uns 7.500 clients**

Granada, 26 de setembre de 2017

CaixaBank ha obert a La Caleta (Avinguda de las Fuerzas Armadas, número 1), una nova oficina del seu innovador model Store, amb l'objectiu de reforçar el seu posicionament a la ciutat de Granada.

Les oficines Store pretenen donar resposta als comportaments i necessitats dels clients actuals i aproximar-se al món del comerç retail i busca millorar l'experiència de compra del client dins l'oficina. "L'estètica de l'oficina és completament diferent de la convencional, de la mateixa manera que també canvia la relació entre els treballadors i els clients, als quals donem tot el protagonisme", comenta Juan Ignacio Zafra, director territorial de CaixaBank a Andalusia Oriental i Múrcia.

La nova oficina Store de la Caleta té una superfície aproximada de 500 metres quadrats, i compta amb 11 empleats i uns 7.500 clients. Aquesta oficina és la primera d'aquest model que s'obre a la província de Granada i una de les primeres que s'obren a Andalusia.

"La ciutat de Granada és un referent per CaixaBank i hem considerat que constitueix la ubicació perfecta per obrir una de les nostres primeres oficines Store a Andalusia; una oficina accessible per als clients de banca de particulars, de negocis, de banca premier o de banca privada", afegeix Zafra. El client es trobarà amb un model de relació basada en la innovació, la transparència i la proximitat gràcies a una atenció personal.

L'alcalde de Granada, Francisco Cuenca, ha agraït a CaixaBank que hagi triat la seva ciutat per instal·lar una d'aquestes oficines innovadores que permetran als granadins accedir a serveis financers de primer nivell i última generació.

Innovació, transparència i proximitat

CaixaBank aspira amb aquest nou model d'oficina a reforçar el vincle i la proximitat amb els seus clients de Banca de Particulars, Banca Premier, Privada i Negocis mitjançant un nou model de relació que fomenta la innovació, la transparència i la proximitat.

En aquest nou model d'oficina Store es potencia l'atenció personal i la gestió de l'autoservei; s'acompanyarà i ajudarà al client en l'ús de 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 que requereixin assessorament. En aquest sentit, els clients són benvinguts, a l'entrada de l'oficina, per part d'un treballador que els guia en funció de les seves necessitats.

Per a Juan Ignacio Zafra "gràcies a la innovadora i dinàmica distribució d'espais i a la mobilitat dels treballadors dins l'Store, els clients els qui decideixen on volen ser atesos; ja que l'ús de l'smart PC permet als empleats realitzar operacions, signar contractes i traslladar tots els serveis al lloc de trobada amb els seus clients".

Per a Juan Ignacio Zafra "els clients decideixen on volen ser atesos gràcies a la innovadora i dinàmica distribució d'espais i a la mobilitat dels professionals de CaixaBank. Així mateix, l'ús del smart PC permet als empleats realitzar operacions, signar contractes i traslladar tots els serveis al lloc de trobada amb els seus clients".

A més, l'eliminació de les barreres físiques permet millorar la transparència en la relació client i treballador, 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.

Reconeixement amb el Premi DEC al millor projecte de Customer Journey

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.

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.