

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

## **CaixaBank ha abierto en Vecindario su primera oficina con el nuevo concepto orientado a 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.**

### **Las Palmas de Gran Canaria, 10 de julio de 2018**

CaixaBank ha inaugurado en Vecindario (Santa Lucía de Tirajana) una nueva oficina modelo Store, con el objetivo de reforzar su posicionamiento en la ciudad. CaixaBank está extendiendo por todo el territorio español el innovador modelo de atención personal que se inició en 2013. La Store Vecindario, situada en la Avenida de Canarias, 131, es la séptima oficina de este modelo en Canarias.

Store Vecindario 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 Vecindario, 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.

La Store Vecindario 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. 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 es la entidad líder en banca retail en España, con una cuota de penetración de clientes particulares como entidad principal del 26,7%. El banco presidido por Jordi Gual, y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, tiene cerca de 16 millones de clientes en el mercado ibérico y 5.397 oficinas, la mayor red comercial de la península. Asimismo, CaixaBank es líder en banca electrónica con 15,5 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%.

CaixaBank ha sido premiada con el Premio DEC al Mejor Proyecto de Customer Journey por sus oficinas A y Store, por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). Este organismo ha valorado que, en estas oficinas, los clientes viven una experiencia diferencial que refuerza los valores de calidad, confianza y compromiso social de CaixaBank.

En 2017, la entidad ha recibido el premio The Banker, publicación del Grupo Financial Times, al Mejor Proyecto Tecnológico del Año por el lanzamiento del chatbot de imaginBank, un servicio de ayuda al cliente para conocer ofertas y descuentos exclusivos basados en inteligencia artificial. Asimismo, la revista Global Finance ha premiado a CaixaBank como Mejor Banco Digital en España, Mejor Banco Digital de Europa Occidental 2017 y Mejor Banco del Mundo en Social Media 2017.