

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

CaixaBank ha obert a Vecindario la seva primera oficina amb el nou concepte orientat a fomentar la proximitat amb els seus clients

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

Las Palmas de Gran Canaria, 10 de juliol de 2018

CaixaBank ha inaugurat a Vecindario (Santa Lucía de Tirajana) una nova oficina model Store, amb l'objectiu de reforçar el seu posicionament a la ciutat. CaixaBank està estenent per tot el territori espanyol l'innovador model d'atenció personal que es va iniciar el 2013. L'Store Vecindario, situada a l'Avinguda de Canarias, 131, és la setena oficina d'aquest model a Canàries.

Store Vecindario 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 Vecindario, 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.

L'Store Vecindario 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. 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 nivell internacional com una de les entitats líders en l'aplicació de les noves tecnologies en els serveis financers.

CaixaBank és l'entitat líder en banca retail a Espanya, amb una quota de penetració de clients particulars com entitat principal del 26,7%. El banc presidit per Jordi Gual, i el conseller delegat del qual és Gonzalo Gortázar, té prop de 16 milions de clients en el mercat ibèric i 5.397 oficines, la major xarxa comercial de la península. Així mateix, CaixaBank és líder en banca electrònica amb 15,5 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació de 23,3%.

CaixaBank ha estat premiada amb el Premi DEC al Millor Projecte de Customer Journey per les seves oficines A i Store, per l'Associació per al Desenvolupament de l'Experiència de Client (DEC). Aquest organisme ha valorat que, en aquestes oficines, els clients viuen una experiència diferencial que reforça els valors de qualitat, confiança i compromís social de CaixaBank.

El 2017, l'entitat ha rebut el premi The Banker, publicació del Grup Financial Times, al Millor Projecte Tecnològic de l'Any pel llançament del xatbot d'imaginBank, un servei d'ajuda al client per conèixer ofertes i descomptes exclusius basats en intel·ligència artificial. Així mateix, la revista Global Finance ha premiat CaixaBank com a Millor Banc Digital a Espanya, Millor Banc Digital d'Europa Occidental 2017 i Millor Banc del Món en Social Media 2017.