

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

CaixaBank obre l'Store Siete Palmas, la tercera oficina a Gran Canària 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, 9 de gener de 2019

CaixaBank ha obert a Las Palmas de Gran Canaria una nova oficina amb nou model, Store Siete Palmas. Amb aquesta ja són dues les oficines Store a la ciutat de Las Palmas de Gran Canaria, i tres a Gran Canària, amb l'objectiu de reforçar el seu posicionament a l'illa. CaixaBank està estenent per tot el territori espanyol l'innovador model d'atenció personal que es va iniciar el 2013. L'Store Siete Palmas, situada a l'Avinguda Pintor Felo Monzón 25, a Las Palmas de Gran Canaria, és la desena oficina d'aquest model a Canàries.

Store Siete Palmas 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 Gran Canària, un tercer nou punt de referència per a tots els ciutadans i ser 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 aquest segon nou model de relació que està basada en la innovació, la transparència i la proximitat gràcies a una atenció personal.

L'Store Siete Palmas potencia l'atenció personal i la gestió de l'autoservei; s'acompanyarà i ajudarà el 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 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 a 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 del 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.