

Con el objetivo de transformar totalmente la experiencia de los clientes bancarios

CaixaBank abre en València la primera oficina “all in one”

- **El espacio, de 2.200 metros cuadrados, reúne a equipos de gestores de todos los segmentos de negocio de la entidad.**
- **Además de atención financiera, la oficina ofrece experiencias innovadoras más allá de lo estrictamente bancario, tanto en el aspecto sensorial como en los contenidos y propuestas a los que puede acceder el cliente.**
- **El proyecto incorpora la última tecnología, incluyendo cajeros con reconocimiento facial para realizar reintegros.**

València, 29 de julio de 2019

CaixaBank abre en la plaza del Ajuntament de València su primera oficina “all in one”, un nuevo concepto de sucursal con el que la entidad tiene el objetivo de revolucionar la experiencia de los clientes bancarios en el canal físico.

“all in one” ofrece en un único espacio de 2.200 metros cuadrados atención especializada para todos sus modelos de negocio, tanto para particulares (con gestores especialistas en banca retail, Banca Premier y Banca Privada) como para autónomos (CaixaBank Negocios), emprendedores tecnológicos (CaixaBank DayOne), microempresas (Business) y empresas (CaixaBank Empresas).

En total, la oficina “all in one” cuenta con un equipo de 80 empleados que darán servicio a una cartera de 17.000 clientes. Durante julio y agosto, el horario de apertura al público será de 8.30 a 14.30 horas. A partir del 16 de septiembre, la sucursal abrirá en horario ininterrumpido de mañana y tarde, de lunes a jueves (de 8.30 a 18.30 horas; los viernes, de 8.30 a 14.30 horas).

Diseño y tecnología para una experiencia única

Pero, además de atención financiera especialista y personalizada, “all in one” ofrece al público una experiencia innovadora absolutamente única en el sector.

En primer lugar, el diseño de la nueva oficina está basado en una combinación de ideas inspiradas en la naturaleza con el uso de la última tecnología.

Destaca la zona de la entrada, donde se han instalado unas espectaculares pantallas envolventes que ocupan una superficie total de 150 metros cuadrados y en las que se proyectan imágenes de parajes naturales para dar la bienvenida. El objetivo es que el cliente, al llegar a “all in one”, sienta que ha entrado en un “oasis urbano”, totalmente diferente al estándar habitual en los espacios comerciales.

El diseño se completa con servicios tecnológicos totalmente innovadores, como los cajeros que permiten realizar reintegros mediante reconocimiento facial el cliente y sin tener que introducir su PIN. El cajero dispone del *hardware* y el *software* necesario para captar la imagen del rostro del usuario y validar hasta 16.000 puntos de ella, lo que garantiza una identificación totalmente segura. Esta tecnología ofrece una mejor experiencia de usuario y una mayor seguridad en las operaciones, ya que agiliza el proceso de identificación del cliente y facilita la realización de reintegros sin memorizar múltiples contraseñas.

CaixaBank ha sido la primera entidad financiera del mundo en presentar este tipo de cajeros. En València, la oficina “all in one” dispondrá de cinco terminales con reconocimiento facial.

Servicios y experiencias más allá de lo estrictamente bancario

Junto a los elementos visuales y la tecnología, la experiencia de la oficina “all in one” se completa con diversos servicios y posibilidades que van más allá de lo estrictamente bancario.

En ese sentido, la oficina “all in one” tendrá contenidos propios, en formato de una programación mensual de eventos acerca de todo tipo de temas, abiertos a la participación de cualquier persona interesada, sea o no cliente de CaixaBank.

La iniciativa se denomina CaixaBank Talks y dispondrá de un espacio propio en la oficina en formato ágora.

CaixaBank, un referente en la innovación en oficinas bancarias

La oficina “all in one” de València es la primera que CaixaBank abre en España. La entidad financiera tiene el objetivo de ajustar paulatinamente toda la oferta de servicios para inaugurar oficialmente el espacio en septiembre. También después del verano está prevista la apertura de la segunda “all in one”, esta vez en Barcelona.

Para CaixaBank, la innovación en el canal oficina es una constante en su trayectoria. En 2015, la entidad fue la primera del sector que apostó por un nuevo modelo de sucursal al crear las oficinas “Store”, con importantes innovaciones tanto en el diseño, con espacios abiertos y eliminación de barreras entre gestores y clientes, como en el horario de atención al público (ininterrumpido de mañana y tarde) y en el modelo de atención (con gestores especializados en los diferentes segmentos de banca de particulares).

Actualmente, este concepto cuenta ya con más de 350 oficinas en toda España, de las que hay 20 en toda la Comunitat Valenciana y 7 en la ciudad de València.

Por otro lado, CaixaBank también ha apostado por la innovación en espacios físicos mediante el imaginCafé, un espacio de 1.200 metros cuadrados situado en Barcelona e inspirados en los valores de la marca imaginBank, el banco solo móvil que CaixaBank ha creado para los jóvenes. El imaginCafé, abierto desde 2017, ofrece una intensa programación de actividades y se ha constituido como una plataforma de contenidos online y offline.

