

## CaixaBank abre 'all in one' Madrid para ofrecer una experiencia financiera única a más de 27.000 clientes

- **La entidad convierte el edificio Axis de la plaza Colón, diseñado por Norman Foster, en su centro 'flagship' en la capital, con más de 4.000 metros cuadrados.**
- **'all in one' Madrid cuenta con un equipo de más de 130 profesionales con atención especializada para todos los segmentos de negocio: particulares, Banca Premier, Banca Privada, autónomos y empresas.**
- **El concepto 'all in one' combina diseño, tecnología y asesoramiento experto para convertir la visita de los clientes en un momento especial y totalmente diferente.**
- **El nuevo espacio está dotado de lo último en tecnología, con pantallas envolventes, cajeros con reconocimiento facial y dispositivos NFC para identificar al cliente a su llegada y evitarle la espera, así como de todo tipo de instalaciones para reuniones y eventos, incluyendo dos auditorios y el espacio multifuncional High End con terraza panorámica.**

Madrid, 11 de julio de 2021

CaixaBank abrirá mañana un centro 'all in one' en uno de los puntos emblemáticos de Madrid, como es la plaza de Colón, y en un edificio destacado: el edificio Axis, el último proyecto de Norman Foster en la capital. La entidad financiera pone así en marcha su centro *flagship* en Madrid y el tercero del concepto 'all in one' en toda España, después de las aperturas de las oficinas de Valencia y Barcelona, en 2019.

El nuevo centro de Madrid cuenta con un equipo de más de 130 profesionales y un espacio de más de 4.000 metros cuadrados, distribuido en cuatro plantas y una terraza, para ofrecer atención especializada a todos los segmentos de negocio, tanto para particulares (con gestores expertos en banca *retail*, Banca Premier y Banca Privada) como profesionales (autónomos, microempresas y empresas). Desde 'all in one' Madrid se atenderá a una cartera total de 27.000 clientes.

Pero, sobre todo, este espacio experiencial dispone de todos los elementos de diseño, tecnología y atención especializada que hacen de ‘all in one’ un nuevo concepto de servicios financieros único en Europa, creado por CaixaBank con el objetivo de transformar la experiencia en el canal físico y que la visita de los clientes se convierta en un momento especial y totalmente diferente.

Por ello, la oferta de servicios incluye zonas específicas de atención diseñadas para cada tipo de cliente, dos auditorios, más de 40 despachos para reuniones privadas, una zona multifuncional para reuniones informales con terraza exterior y vistas panorámicas y lo último en tecnología, como los cajeros con reconocimiento facial, pantallas envolventes con contenidos especialmente creados para tematizar el centro ‘all in one’ o un avanzado sistema de auto *check-in* que permite identificar rápidamente a los clientes y avisar a los gestores de su llegada.

### **Diseño y tecnología para una experiencia única**

En ‘all in one’, la experiencia de la visita comienza mucho antes de llegar. Ya desde el momento en que se cierra un encuentro con el gestor, el cliente dispone en su móvil de un sistema de avisos y notificaciones que le recuerdan su cita y le invitan a confirmarla o, si lo necesita, cambiarla. La aplicación CaixaBankNow permite ver en tiempo real la agenda del gestor y elegir el hueco horario más conveniente.

Quienes lleguen a ‘all in one’ con cita previa no tendrán necesidad de guardar turno para que avisen a su gestor: el cliente podrá notificar con su móvil que ha llegado y la persona que le espera saldrá a su encuentro. Asimismo, CaixaBank ha diseñado un sistema de auto *check-in* con tecnología NFC gracias al cual el cliente puede avisar de su llegada simplemente aproximando su móvil al dispositivo ubicado en la entrada de ‘all in one’.

El diseño y la tecnología se combinan en ‘all in one’ para que la experiencia de la visita sea especial para los clientes. Las pantallas envolventes ofrecen imágenes de entornos naturales que, combinadas con la fragancia del espacio, elaborada exclusivamente para el centro, y el ambiente musical, propician la sensación de llegada a un “oasis urbano”.

La zona de autoservicio de ‘all in one’ cuenta con los últimos avances en cajeros, incluida la tecnología de reconocimiento facial, diseñada por CaixaBank para facilitar a los clientes extraer efectivo con una imagen de su rostro, sin necesidad de introducir su PIN. El *software* de este tipo de cajeros reconoce y valida 16.000 puntos del rostro del cliente para garantizar una identificación totalmente segura. CaixaBank ha sido la primera entidad financiera del mundo en poner en marcha esta tecnología.

### **Espacios a medida para la celebración de reuniones y eventos**

Asimismo, ‘all in one’ Madrid destinará espacios exclusivamente para la celebración de eventos. Para ello, el centro dispone de un auditorio con capacidad para 160 espectadores y dotado de las últimas tecnologías audiovisuales para la retransmisión de eventos en *streaming*.

Además, 'all in one' Madrid cuenta con el espacio multifuncional High End, dotado de una segunda ágora más reducida, con aforo para 40 personas, y una terraza exterior con vistas panorámicas a la plaza Colón.

El centro diseñará una programación propia de eventos, con charlas y ponencias acerca de diversos temas de interés, bajo la marca CaixaBankTalks. Podrá asistir presencialmente o seguir la retransmisión en *streaming* cualquier persona interesada, sea o no cliente de CaixaBank.

'all in one' Madrid estará abierto al público de forma ininterrumpida de 8:30 a 18:30 de lunes a jueves, y de 8:30 a 14:30 los viernes, entre septiembre y junio. Durante julio, agosto y primera quincena de septiembre, 'all in one' Madrid mantendrá el horario de verano de atención al público (de 8:30 a 14:30 horas).

### **Compromiso con la accesibilidad**

El centro 'all in one' Madrid incorpora novedades relevantes en accesibilidad, como el bucle magnético -tecnología para reducir las interferencias del ruido ambiente a las personas con dificultades auditivas-, planos en *braille* de las diferentes zonas y espacios, y suelo en relieve en los accesos a la oficina.

Estas innovaciones se enmarcan en el compromiso de CaixaBank por la accesibilidad, entendida como la forma de ofrecer a los clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, y también para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas.

Por ello, el centro 'all in one' ha eliminado aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad.

### **CaixaBank, un referente en la innovación en oficinas bancarias**

Para CaixaBank, la innovación en el canal oficina es una constante en su trayectoria. En 2013, 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 550 oficinas en toda España, de las que 53 están ubicadas en la Comunidad de Madrid.

En 2019, CaixaBank abrió sus dos primeras oficinas 'all in one' en Valencia y Barcelona, convertidas en centros *flagship* que ofrecen a los clientes una experiencia financiera única.