

## **CaixaBank obre 'all in one' Madrid per oferir una experiència financera única a més de 27.000 clients**

- **L'entitat converteix l'edifici Axis de la plaça Colón, dissenyat per Norman Foster, en el seu centre 'flagship' a la capital, amb més de 4.000 metres quadrats.**
- **'all in one' Madrid compta amb un equip de més de 130 professionals amb atenció especialitzada per a tots els segments de negoci: particulars, Banca Premier, Banca Privada, autònoms i empreses.**
- **El concepte 'all in one' combina disseny, tecnologia i assessorament expert per convertir la visita dels clients en un moment especial i totalment diferent.**
- **El nou espai està dotat de l'últim en tecnologia, amb pantalles envolvents, caixers amb reconeixement facial i dispositius NFC per identificar al client a la seva arribada i evitar-li l'espera, així com de tota mena d'instal·lacions per a reunions i esdeveniments, incloent dos auditoris i l'espai multifuncional High End amb terrassa panoràmica.**

**Madrid, 11 de juliol de 2021**

CaixaBank obrirà demà un centre 'all in one' a un dels punts emblemàtics de Madrid, com és la plaça de Colón, i a un edifici destacat: l'edifici Axis, l'últim projecte de Norman Foster a la capital. L'entitat financera posa així en marxa el seu centre *flagship* a Madrid i el tercer del concepte 'all in one' a tota Espanya, després de les obertures de les oficines de València i Barcelona, el 2019.

El nou centre de Madrid compta amb un equip de més de 130 professionals i un espai de més de 4.000 metres quadrats, distribuït en quatre plantes i una terrassa, per oferir atenció especialitzada a tots els segments de negoci, tant per a particulars (amb gestors experts en banca *retail*, Banca Premier i Banca Privada) com a professionals (autònoms, microempreses i empreses). Des d'all in one' Madrid s'atendrà una cartera total de 27.000 clients.

Però, sobretot, aquest espai experiencial disposa de tots els elements de disseny, tecnologia i atenció especialitzada que fan d'‘all in one’ un nou concepte de serveis financers únic a Europa, creat per CaixaBank amb l'objectiu de transformar l'experiència del canal físic i que la visita dels clients es converteixi en un moment especial i totalment diferent.

Per això, l'oferta de serveis inclou zones específiques d'atenció dissenyades per a cada tipus de client, dos auditoris, més de 40 despatxos per a reunions privades, una zona multifuncional per a reunions informals amb terrassa exterior i vistes panoràmiques i l'últim en tecnologia, com els caixers amb reconeixement facial, pantalles envolvents amb continguts especialment creats per tematitzar el centre ‘all in one’ o un avançat sistema d'acte *check-in* que permet identificar ràpidament als clients i avisar als gestors de la seva arribada.

### **Disseny i tecnologia per a una experiència única**

A ‘all in one’, l'experiència de la visita comença molt abans d'arribar. Ja des del moment en què es tanca una trobada amb el gestor, el client disposa al seu mòbil d'un sistema d'avisos i notificacions que li recorden la seva cita i el conviden a confirmar-la o, si ho necessita, canviar-la. L'aplicació CaixaBankNow permet veure en temps real l'agenda del gestor i triar el buit horari més convenient.

Els qui arribin a ‘all in one’ amb cita prèvia no tindran necessitat de guardar torn perquè avisin al seu gestor: el client podrà notificar amb el seu mòbil que ha arribat i la persona que l'espera sortirà a la seva trobada. Així mateix, CaixaBank ha dissenyat un sistema d'acte *check-in* amb tecnologia NFC gràcies al qual el client pot avisar de la seva arribada simplement aproximant el seu mòbil al dispositiu situat a l'entrada d'‘all in one’.

El disseny i la tecnologia es combinen a ‘all in one’ perquè l'experiència de la visita sigui especial per als clients. Les pantalles envolvents ofereixen imatges d'entorns naturals que, combinades amb la fragància de l'espai, elaborada exclusivament per al centre, i l'ambient musical, propicien la sensació d'arribada a un “oasi urbà”.

La zona d'autoservei d'‘all in one’ compta amb els últims avanços en caixers, inclosa la tecnologia de reconeixement facial, dissenyada per CaixaBank per facilitar als clients extreure efectiu amb una imatge del seu rostre, sense necessitat d'introduir la seva PIN. El programari d'aquesta mena de caixers reconeix i valida 16.000 punts del rostre del client per garantir una identificació totalment segura. CaixaBank ha estat la primera entitat financera del món a posar en marxa aquesta tecnologia.

### **Espais a mesura per a la celebració de reunions i esdeveniments**

Així mateix, ‘all in one’ Madrid destinarà espais exclusivament per a la celebració d'esdeveniments. Per a això, el centre disposa d'un auditori amb capacitat per a 160 espectadors i dotat de les últimes tecnologies audiovisuals per a la retransmissió d'esdeveniments en *streaming*.

A més, 'all in one' Madrid compta amb l'espai multifuncional High End, dotat d'una segona àgora més reduïda, amb aforament per a 40 persones, i una terrassa exterior amb vista panoràmiques a la plaça Colón.

El centre dissenyarà una programació pròpia d'esdeveniments, amb xerrades i ponències sobre diversos temes d'interès, sota la marca CaixaBankTalks. Podrà assistir presencialment o seguir la retransmissió en *streaming* qualsevol persona interessada, sigui o no client de CaixaBank.

'all in one' Madrid estarà obert al públic de manera ininterrompuda de 8.30 a 18.30 de dilluns a dijous, i de 8.30 a 14.30 els divendres, entre setembre i juny. Durant juliol, agost i primera quinzena de setembre, 'all in one' Madrid mantindrà l'horari d'estiu d'atenció al públic (de 8.30 a 14.30 hores).

### **Compromís amb l'accessibilitat**

El centre 'all in one' Madrid incorpora novetats rellevants en accessibilitat, com el bucle magnètic -tecnologia per reduir les interferències del soroll ambient a les persones amb dificultats auditives-, plans en *braille* de les diferents zones i espais, i sòl en relleu en els accessos a l'oficina.

Aquestes innovacions s'emmarquen en el compromís de CaixaBank per l'accessibilitat, entesa com la manera d'oferir als clients el major nombre possible de canals d'accés als seus productes i serveis, i també perquè aquests canals puguin ser utilitzats pel màxim nombre possible de persones.

Per això, el centre 'all in one' ha eliminat aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat.

### **CaixaBank, un referent en la innovació en oficines bancàries**

Per a CaixaBank, la innovació al canal d'oficina és una constant en la seva trajectòria. El 2013, l'entitat va ser la primera del sector que va apostar per un nou model de sucursal al crear les oficines 'Store', amb importants innovacions tant en el disseny, amb espais oberts i eliminació de barreres entre gestors i clients, com en l'horari d'atenció al públic (ininterromput de matí i tarda) i en el model d'atenció (amb gestors especialitzats en els diferents segments de banca de particulars).

Actualment, aquest concepte compta ja amb més de 550 oficines a tota Espanya, de les quals 53 estan situades a la Comunitat de Madrid.

El 2019, CaixaBank va obrir les seves dues primeres oficines 'all in one' a València i Barcelona, convertides en centres *flagship* que ofereixen als clients una experiència financera única.