

Sucursals centrades en donar resposta a les necessitats de cada client

CaixaBank accelera el desplegament del model Store d'atenció personalitzada a clients per aconseguir les 725 oficines d'aquest model l'any 2022

- ***S'inauguraran 144 nous centres, 44 d'ells durant aquest any.***
- ***Les oficines Store, model d'oficina de referència en l'àmbit urbà, compten amb horari d'atenció ininterromput de matí i tarda, un equip de gestors especialistes i més serveis comercials i tecnològics.***
- ***Amb el desenvolupament d'aquest model, l'entitat consolida la major xarxa comercial del sector financer a Espanya, amb presència a més de 2.200 municipis i el compromís de mantenir el servei a totes les poblacions on ara està present.***

19 de octubre del 2021

CaixaBank accelera en el desplegament d'oficines Store, el model creat per l'entitat per potenciar l'atenció financera personalitzada als clients particulars, amb l'objectiu d'aconseguir una xarxa de 725 centres a l'abril del 2022. D'aquesta xifra, un total de 144 seran noves obertures, i 44 d'elles entraran en funcionament abans de finals del 2021.

A finals del setembre, CaixaBank comptava amb 581 oficines Store, un model d'oficina caracteritzat per un horari d'obertura ininterrompuda de matí i tarda, un equip de gestors experts en assessorament financer per als diversos segments de clients i un disseny de nova generació, que inclou recursos tecnològics com a caixers amb tecnologia de reconeixement facial.

Amb les seves noves previsions, l'entitat tancarà l'exercici actual amb 625 oficines Store, la qual cosa implica superar l'objectiu de 600 sucursals recollit en el Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank. L'entitat financera continuarà mantenint la major xarxa comercial del sector financer a Espanya, amb 3.855 oficines dirigides als clients particulars.

Un model d'oficines de nova generació

CaixaBank va iniciar l'any 2013 el desplegament d'oficines Store, més grans que les oficines *retail*, amb horari ampliat i més serveis. De la mateixa manera que moltes marques de productes de consum innoven a les seves botigues emblemàtiques per convertir la visita del client en una vivència interessant i atractiva, CaixaBank va veure l'oportunitat de crear un nou concepte d'oficina que aportés a les persones una millor experiència.

El disseny de l'oficina es va realitzar a partir de les conclusions de diversos tests amb clients, empleats i persones no clients, que van aportar les seves opinions sobre com volien que fos la seva oficina bancària. El resultat és un espai en el qual el client i l'assessorament són el centre de tot. El model es troba en constant evolució, a partir de l'experiència de client que els usuaris transmeten a l'entitat a través d'un sistema d'escolta contínua de les seves valoracions i opinions.

El client compta amb un gestor personal de referència, expert en l'atenció a un segment de clients específic, amb el qual pot concertar una cita quan ho desitgi, en l'horari que prefereixi (horari d'obertura ininterromput matí i tarda de dilluns a dijous, de 8.30 a 18.30 hores i els divendres, de 8.30 a 14.30 hores).

Les oficines Store també han incorporat innovacions per facilitar al client l'entrevista amb el seu gestor mitjançant reserva de cita prèvia, així com eines que ajuden a reduir temps d'espera. En aquest sentit, el sistema de cita prèvia permet al client veure, a través del seu canal de banca digital, la disponibilitat d'agenda del seu gestor i reservar hora. En només un any de funcionament, més del 50% de les cites que es realitzen a les oficines Store ja es concerten de manera prèvia. A més, CaixaBank ha desenvolupat eines per facilitar l'accés dels clients a les Store, com un sistema de check-in que permet al client registrar la seva arribada a l'oficina i enviar un avís automàtic al seu gestor. Les oficines Store compten també amb sistemes de control d'aforaments i informació de temps d'atenció.

L'estètica de les oficines Store és completament diferent a la convencional, amb amplis espais on s'eliminen les barreres físiques entre clients i empleats. L'oficina disposa de zones diferenciades per atendre el client segons les seves necessitats, amb una zona específica per a l'atenció personalitzada, amb la tecnologia necessària perquè client i gestor comparteixin pantalla en tot moment; zones diferenciades per a una major privacitat (sales i despatxos per a reunions); i zona Store Cafè, on client i gestor poden compartir un cafè Nespresso abans de l'entrevista.

Algunes també disposen d'un espai dedicat a l'aparadorisme, on els clients poden experimentar amb productes en promoció.

Les oficines Store també compten amb una àmplia zona de caixers disponibles les 24 hores.

Es tracta de terminals que, a més de permetre extraccions d'efectiu, faciliten realitzar tot tipus d'operacions, inclosa la contractació de productes, com, per exemple, préstecs personals.

A més, els caixers compten amb tecnologia avançada per facilitar l'experiència d'usuari, com el reconeixement facial per permetre reintegraments sense PIN, una innovació de la qual CaixaBank ha estat pionera a nivell mundial i que en l'actualitat s'està desplegant a totes les oficines de Store d'Espanya. Els terminals també inclouen desenvolupaments de programari i característiques de disseny especials per afavorir l'accessibilitat, com a menús guiats per veu o ajudes en llenguatge de signes. En qualsevol cas, a més de la tecnologia, sempre que el client necessiti ajuda per operar en el caixer, aquesta se li brinda per part del personal de l'oficina.

Compromís amb la presència en l'àmbit rural

Una característica del model Store és que es tracta d'una mena d'oficina especialment adaptat a l'entorn urbà. Per a l'entorn rural, CaixaBank disposa d'altres models d'oficina que, en el marc de la reordenació de la seva xarxa que viu l'entitat, mantenen la seva importància.

De fet, la previsió de CaixaBank és que, el 2022, el 41% de les oficines de l'entitat se situaran a poblacions de menys de 10.000 habitants. L'entitat, que manté el compromís de no abandonar cap localitat, té presència a més de 2.200 municipis i a 389 és l'única entitat amb representació. A més, compta amb iniciatives especials per reforçar el servei en l'àmbit rural, com les oficines mòbils ("ofibusos"), que donen servei a 270.000 persones a 430 municipis.