

## CaixaBank inicia la integració de més de 800 oficines després de la fusió i manté la xarxa de sucursals més extensa del país

- **En 389 localitats, serà l'única entitat financera i es compromet a no abandonar els municipis en els que no hi ha més bancs**

CaixaBank inicia aquest cap de setmana el procés d'integració de més de 800 oficines com a conseqüència de la fusió amb Bankia, després d'emprendre la integració tecnològica i comercial més gran realitzada fins al moment a Espanya.

D'aquesta manera, l'entitat posa en marxa la racionalització de la seva xarxa de sucursals, evitant així els solapaments que es produïen, especialment en determinats territoris, com Madrid, Comunitat Valenciana, Balears, Andalusia oriental o Múrcia. En el cas de Balears, les integracions tindran lloc a mitjans del pròxim mes de gener.

CaixaBank, que de la mateixa manera que el conjunt del sector està registrant un augment de les operacions per canals digitals i una reducció de les visites a oficines, busca amb aquest ajust reforçar el seu model de sucursals Store, més grans i amb més serveis per als clients, al mateix temps que manté la seva presència en les zones rurals.

Després d'aquest procés, la xarxa de sucursals físiques de CaixaBank assolirà les 4.600 a finals de l'exercici del 2021, amb el que continuarà sent l'entitat que compta amb una xarxa més extensa a Espanya, molt superior a la dels seus competidors. Espanya, a més, continuarà, al costat de França en la segona posició dels països europeus amb més oficines per habitant (47 per cada 100.000 ciutadans), només darrera de Bulgària, que compta amb 51, segons dades del BCE.

CaixaBank, que després de la fusió s'ha convertit en la primera entitat per actius a Espanya, disposa igualment de la xarxa de caixers automàtics més àmplia, amb més de 12.700 terminals (al final de la integració) que permeten fer fins a 250 operacions diferents.

### OFICINES A MENYS DE 500 METRES

Més del 90% de les oficines que s'integren ara ho fan en unes altres sucursals que estan a menys de 500 metres de distància, i d'aquest percentatge, gairebé el 70% es troba a menys de 250 metres.

L'entitat ha triat els locals que per dimensió i situació s'adapten més bé a les necessitats dels clients. El 52% d'ells són procedents de CaixaBank, mentre que el 48% correspon a l'antiga xarxa de Bankia.

Amb la finalitat d'informar als clients sobre el canvi d'oficina, l'entitat està fent un procés d'acompanyament i comunicació als usuaris, a través de cartes físiques, *newsletter*, missatges *push* en CaixaBankNow, correu electrònic i SMS.

## INCLUSIÓ FINANCERA

En el marc de la fusió d'ambdues entitats, CaixaBank s'ha compromès a no abandonar places en què el banc sigui l'única entitat financera amb presència en aquesta localitat.

D'aquesta manera, CaixaBank té presència a través de les seves 14 Direccions Territorials en més de 2.200 municipis repartits per tota la geografia espanyola, mentre que en 389 és l'única entitat amb representació.

La previsió amb que treballa CaixaBank és que, l'any 2022, el 38% de les oficines del banc se situï en poblacions en què hi viuen menys de 10.000 habitants.

Per contribuir a la inclusió financera, CaixaBank compta amb iniciatives especials per reforçar el servei en l'àmbit rural, com és el cas de les oficines mòbils, que donen servei a 270.000 persones en 430 petits municipis. Aquest servei es presta fins al moment en localitats de Castella i Lleó, Comunitat Valenciana, La Rioja, Comunitat de Madrid, Castella-La Manxa i Andalusia.

## MODEL OMNISCANAL DE DISTRIBUCIÓ

CaixaBank ha donat un impuls en els últims anys al seu model de distribució omniscanal, que combina l'atenció presencial amb la remota, per oferir un servei adaptat a les necessitats dels seus més de 20 milions de clients, podent aquests triar en cada moment la manera de relacionar-se amb el banc.

A més de les sucursals convencionals, tant urbanes com les oficines rurals, CaixaBank va posar en marxa el model d'oficines Store, que sumaran prop de 625 aquest any. Aquestes sucursals, amb què l'entitat busca oferir una més bona experiència per al client, són de dimensió més gran que les convencionals i tenen un horari ampliat i més serveis, amb gestors experts centrats en l'assessorament de clients.

D'altra banda, CaixaBank disposa de centres d'atenció al client sota el concepte All in One a Barcelona, València i Madrid. Aquestes oficines *flagship*, a més d'assessorament financer, ofereixen també al client espais de *coworking* i s'imparteixen jornades de formació i altres esdeveniments.