

CaixaBank inicia la integración de más de 800 oficinas tras la fusión y mantiene la red de sucursales más extensa del país

- En 389 localidades será la única entidad financiera y se compromete a no abandonar los municipios en los que no hay más bancos

CaixaBank inicia este fin de semana el proceso de integración de más de 800 oficinas como consecuencia de la fusión con Bankia, después de acometer la mayor integración tecnológica y comercial realizada hasta el momento en España.

De esta manera, la entidad pone en marcha la racionalización de su red de sucursales, evitando así los solapamientos que se producían, especialmente en determinados territorios, como Madrid, Comunidad Valenciana, Baleares, Andalucía oriental o Murcia. En el caso de Baleares, las integraciones tendrán lugar a mediados del próximo mes de enero.

CaixaBank, que al igual que el conjunto del sector está registrando un aumento de las operaciones por canales digitales y una reducción de las visitas a oficinas, busca con este ajuste reforzar su modelo de sucursales Store, más grandes y con más servicios para los clientes, al tiempo que mantiene su presencia en las zonas rurales.

Después de este proceso, la red de sucursales físicas de CaixaBank alcanzará las 4.600 a finales del ejercicio 2021, con lo que seguirá siendo la entidad que cuenta con una red más extensa en España, muy superior a la de sus competidores. España, además, seguirá, junto a Francia en la segunda posición de los países europeos con más oficinas por habitante (47 por cada 100.000 ciudadanos), solo por detrás de Bulgaria, que cuenta con 51, según datos del BCE.

CaixaBank, que tras la fusión se ha convertido en la primera entidad por activos en España, dispone igualmente de la red de cajeros automáticos más amplia, con más de 12.700 terminales (al término de la integración) que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes.

OFICINAS A MENOS DE 500 METROS

Más del 90% de las oficinas que se integran ahora lo hacen en otras sucursales que están a menos de 500 metros de distancia, y de ese porcentaje, casi el 70% se encuentra a menos de 250 metros.

La entidad ha elegido los locales que por tamaño y situación mejor se adaptan a las necesidades de los clientes. El 52% de ellos son procedentes de CaixaBank, mientras que el 48% corresponde a la antigua red de Bankia.

Con la finalidad de informar a los clientes sobre el cambio de oficina, la entidad está realizando un proceso de acompañamiento y comunicación a los usuarios, a través de cartas físicas, newsletter, mensajes *push* en CaixaBankNow, correo electrónico y SMS.

INCLUSIÓN FINANCIERA

En el marco de la fusión de ambas entidades, CaixaBank se ha comprometido a no abandonar plazas en las que el banco fuese la única entidad financiera con presencia en esa localidad.

De este modo, CaixaBank tiene presencia a través de sus 14 Direcciones Territoriales en más de 2.200 municipios repartidos por toda la geografía española, mientras que en 389 es la única entidad con representación.

La previsión que maneja CaixaBank es que, en el año 2022, el 38% de las oficinas del banco se sitúe en poblaciones en las que viven menos de 10.000 habitantes.

Para contribuir a la inclusión financiera, CaixaBank cuenta con iniciativas especiales para reforzar el servicio en el ámbito rural, como es el caso de las oficinas móviles, que dan servicio a 270.000 personas en 430 pequeños municipios. Este servicio se presta hasta el momento en localidades de Castilla y León, Comunidad Valenciana, La Rioja, Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y Andalucía.

MODELO OMNICANAL DE DISTRIBUCIÓN

CaixaBank ha dado un impulso en los últimos años a su modelo de distribución omnicanal, que combina la atención presencial con la remota, para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de sus más de 20 millones de clientes, pudiendo éstos elegir en cada momento la manera de relacionarse con el banco.

Además de las sucursales convencionales, tanto urbanas como las oficinas rurales, CaixaBank puso en marcha el modelo de oficinas Store, que sumarán cerca de 625 este año. Estas sucursales, con las que la entidad busca ofrecer una mejor experiencia para el cliente, son de mayor tamaño que las convencionales y tienen un horario ampliado y un mayor número de servicios, con gestores expertos centrados en el asesoramiento de clientes.

Por otra parte, CaixaBank dispone de centros de atención al cliente bajo el concepto *All in One* en Barcelona, Valencia y Madrid. Estas oficinas *flagship*, además de asesoramiento financiero, ofrecen también al cliente espacios de *coworking* y se imparten jornadas de formación y otros eventos.