

Con el objetivo de **mejorar** la experiencia de los clientes bancarios

## **CaixaBank abre un centro 'all in one' en Ibiza para ofrecer una experiencia financiera única en Baleares**

- **Se trata de la cuarta apertura de este concepto en toda España, después de los centros de Valencia, Barcelona y Madrid.**
- **Con más de 1.500 metros cuadrados, 'all in one' Eivissa reúne a un equipo de 49 profesionales con atención especializada para todos los segmentos de negocio: particulares, Banca Premier, Banca Privada, autónomos, negocios y empresas.**
- **El centro 'all in one' combina diseño, tecnología y asesoramiento experto para convertir la visita de los clientes en un momento especial.**
- **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.**

**Ibiza, 20 de diciembre de 2021**

CaixaBank abre este lunes un centro 'all in one' en Ibiza. La entidad financiera pone así en marcha su centro *flagship* en la isla, el primero de este concepto en Baleares y el cuarto de toda España, después de las aperturas de Valencia, Barcelona y Madrid.

'all in one' Eivissa' supone la agrupación, en un único centro de más de 1.500 metros cuadrados, de las oficinas Store Vara de Rey, Store Negocios, Store Premier y los centros de Banca Privada y Banca de Empresas de Ibiza y Fomentera. En total, supone reunir un equipo de más de 49 profesionales para ofrecer atención especializada a todos los segmentos de negocio, tanto particulares (con gestores expertos en banca retail, Banca Premier y Banca Privada) como profesionales (autónomos, microempresas y empresas). Está previsto que se atienda a una cartera de más de 23.000 clientes.

Además, este espacio dispone de todos los elementos de diseño, tecnología y atención especializada que hacen de 'all in one' un nuevo concepto de experiencia de servicios financieros único Europa, creado por CaixaBank con el objetivo de 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 clientes, más de 23 despachos para reuniones privadas y lo último en tecnología, como cajeros con reconocimiento facial, pantallas envolventes con contenidos especialmente creados para el centro o un avanzado sistema de auto *check-in* que permite identificar rápidamente a los clientes y avisar a los gestores a 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 el ambiente musical y la fragancia del espacio, elaborada exclusivamente para el centro, propician la sensación de llegada a un "oasis urbano". Asimismo, la distribución de espacios está pensada para que gestores y clientes puedan disponer de salas privadas de reunión y zonas reservadas para encuentros más distendidos antes de la entrevista, con servicios como degustación de café Nespresso. Igualmente, los clientes de 'all in one' Eivissa podrán tener acceso online a las 'CaixaBank Talks', la programación mensual de charlas, ponencias, redondas y eventos acerca de todo tipo de temas de interés que organiza CaixaBank.

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.

El centro 'all in one' Eivissa 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' Eivissa mantendrá el horario de verano de atención al público (de 8:30 a 14:30 horas).

## 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 600 oficinas en toda España, de las que 24 están ubicadas en Baleares.

Con 'all in one', CaixaBank inició en 2019 una apuesta por crear centros *flagship* que ofrecen a los clientes una experiencia financiera única.