

## **CaixaBank abre un centro ‘all in one’ en Pamplona para ofrecer una experiencia financiera única a más de 25.000 clientes**

- **La entidad ubica en su céntrica sede de la Avenida Carlos III un espacio que ofrecerá atención a todos los segmentos de clientes particulares y empresas.**
- **Con más de 3.200 metros cuadrados, ‘all in one’ Pamplona reúne a un equipo de más de 100 profesionales con atención especializada para todos los segmentos de negocio: Particulares, Banca Premier, Banca Privada, Autónomos, Negocios y Empresas.**
- **El diseño de la ‘all in one’ Pamplona quiere reflejar valores que la sociedad navarra y la entidad comparten, como unión o compromiso, y para ello se ha escogido el pañuelico de San Fermín como inspiración y concepto decorativo.**
- **El nuevo espacio está dotado de lo último en tecnología, con pantallas envolventes, cajeros de última generación y dispositivos para identificar al cliente a su llegada y evitarle la espera.**

**Pamplona, 29 de enero de 2024**

CaixaBank abre este lunes un centro ‘all in one’ en Pamplona. La entidad financiera pone así en marcha un centro financiero y económico referente en la ciudad, el primero de este concepto en Navarra, el primero también en la Dirección Territorial Ebro (Navarra, Aragón y La Rioja) que dirige Isabel Moreno desde 2019, y el octavo de toda España.

‘all in one’ Pamplona, con más de 3.200 metros cuadrados, dispone de todos los elementos de diseño, tecnología y atención especializada que lo convierten en un nuevo concepto de experiencia de servicios financieros único en Europa, creado por CaixaBank con el objetivo de que la visita de los clientes se convierta en un momento especial y totalmente diferente.

El espacio está ubicado en la céntrica sede de CaixaBank en la Avenida Carlos III de Pamplona, una de las arterias principales de la ciudad.

### **Servicio a todos los segmentos de clientes**

Una de las características más destacadas de la nueva ‘all in one’ Pamplona es que ofrece servicio a todos los segmentos de negocio de CaixaBank, tanto particulares como profesionales. En total, el centro cuenta con un equipo de más de 100 personas. La planta

baja, con 1.995 metros cuadrados, acoge los espacios destinados a clientes particulares (con gestores expertos en banca *retail* y banca *premier*), además de Negocios y Pymes. Y en la primera planta, de 1.175 metros cuadrados, están los centros de Banca Privada y Banca de Empresas de Pamplona, además de una zona específica para los clientes Wealth y Negocio Inmobiliario.

La oferta de servicios incluye zonas específicas de atención diseñadas para cada tipo de cliente, más de 23 salas para reuniones privadas y lo último en tecnología, como cajeros de última generación, 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.

### **Los valores de la “all in one” Pamplona**

Las “all in one” de CaixaBank son oficinas multicliente que integran especialistas de todos los segmentos, lo que permite ofrecer una experiencia ampliada al cliente. Además, se diseñan asociando los valores compartidos de la entidad financiera con la sociedad en la que se ubican.

En el caso de Pamplona, esos valores están representados por el pañuelico de San Fermín, que no es solo un pañuelo al cuello, sino que es mucho más. Es un emblema de la historia y de la sociedad navarra, es tradición, es cultura, es comunidad y es la mejor expresión de pertenecer a un grupo, de unirlos y de forjar lazos.

Unión, compromiso y orgullo de pertenencia son valores de la sociedad de Pamplona que la entidad financiera comparte. Por ello, el concepto del pañuelico se ha reflejado en el pavimento de la “all in one” (triángulos rosados) y en las paredes de madera (marcando formas triangulares).

### **Ofrecer al cliente una experiencia integral en un espacio único**

Pero, además, “all in one” Pamplona supone una transformación completa de la experiencia del cliente financiero. Por ello, para ofrecer el mejor servicio, se han generado diferentes perfiles profesionales que guiarán y orientarán a los clientes de forma proactiva resolviendo sus dudas a la mayor brevedad y coordinándose con los diferentes segmentos.

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.

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’ Pamplona podrán tener acceso online a las ‘CaixaBank Talks’, la programación mensual de charlas, ponencias y eventos acerca de todo tipo de temas de interés que organiza CaixaBank.

El centro ‘all in one’ Pamplona 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’ Pamplona 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 800 oficinas en toda España, de las que 14 están ubicadas en Navarra.

Con ‘all in one’, CaixaBank inició en 2019 una apuesta por crear centros financieros referentes que ofrecen a los clientes una experiencia única.