

CaixaBank impulsa més de 300 oficines PRO per reforçar l'atenció presencial a 2,4 milions de clients

- ***L'entitat desplega un nou model d'oficina a tot el territori, amb una línia visual comuna, per elevar la confidencialitat i la qualitat de l'atenció presencial i a distància***
- ***La iniciativa s'adreça a les oficines convencionals més rellevants de la xarxa, que concentren més de 2.500 empleats i una mitjana de 7.200 clients per centre***
- ***CaixaBank combina el millor de la xarxa física i dels canals digitals per oferir una experiència 360 als clients: més còmoda, àgil i inclusiva***

27 de juliol de 2026

CaixaBank posa en marxa un nou model d'oficines PRO orientat a millorar de forma integral l'experiència dels clients que acudeixen a les seves sucursals i a augmentar l'eficiència en l'atenció. L'entitat aplica aquest concepte a les oficines convencionals més rellevants de la xarxa, amb l'objectiu de superar les 300 oficines transformades. Es tracta dels centres que compten amb una mitjana de gairebé vuit empleats i prop de 7.200 clients, en les quals es tracta de reforçar el seu paper com a punt d'assessorament personalitzat i de relació propera.

Les noves oficines PRO introdueixen millores específiques en confidencialitat, gràcies a la col·locació de mòduls que combinen transparència i fonoabsorbència, que beneficiaran tant a l'atenció presencial com a la que es realitza per trucada o videotrucada. També s'ha realitzat una millora en la identificació de zones d'atenció i espais d'espera, amb un disseny que prioritza la comoditat i la claredat en els recorreguts.

CaixaBank, líder del sector financer espanyol, combina el millor de l'atenció presencial i la remota per adaptar-se a les necessitats dels clients en tot moment. Un enfocament 360 en el qual es prioritza la comoditat dels usuaris, l'agilitat i la personalització del servei a través d'un model d'atenció omnicanal per arribar a clients que prefereixen o necessiten interactuar de maneres diferents amb els seus gestors.

Un disseny a mida

Amb les oficines PRO es permet una gestió més eficient i àgil dels fluxos de persones i de les tasques dels equips, la qual cosa es tradueix en més temps per a l'assessorament i en una relació més propera amb cada client. Amb aquesta iniciativa, CaixaBank referma el seu lideratge en la

banca presencial al mateix temps que complementa l'oferta de canals digitals del banc, fomentant la complementarietat de tots dos canals.

El desplegament del model PRO es dirigeix a un conjunt d'oficines que mantenen formats més tradicionals. Aquestes sucursals agrupen més de 2.500 professionals i donen servei al voltant de 2,4 milions de clients, d'aquí la rellevància d'aquesta aposta per la seva modernització.

L'entitat reforça així la seva estratègia multicanal, en la qual la xarxa física conviu amb una banca digital utilitzada ja per més de 12 milions de clients, i on l'oficina es manté com un espai clau per a l'assessorament en operacions de certa complexitat.

Vocació de proximitat a tot el territori

Les oficines PRO es conceben com a complement a altres formats ja consolidats, com les oficines Store o els centres all in one, orientats a transformar l'experiència en grans espais urbans. Mentre aquests models s'enfoquen en ofertes segmentades o en serveis d'alt valor afegit, el nou concepte PRO se centra en oficines de proximitat, amb elevat volum d'activitat i claus en el dia a dia per a una base àmplia de clients recurrents.

D'aquesta manera, CaixaBank adapta la configuració de la seva xarxa a les característiques de cada entorn i reforça la seva capacitat de servei en zones amb gran densitat d'operacions diàries. L'entitat manté així la seva vocació de proximitat a tot el territori, amb més de 4.500 oficines a Espanya i Portugal i presència en milers de municipis.

En total, CaixaBank actuarà sobre més de 300 oficines amb el nou model PRO, amb presència a tot el territori. El projecte, que s'executarà fins al 2027, ja ha reformat 105 oficines a tancament del primer semestre de l'exercici. Per nombre de sucursals, destaca la Direcció Territorial de Madrid, amb 38 centres transformats; així com la de Comunitat Valenciana i Regió de Múrcia, amb 27 oficines; Balears, amb nou; i Andalusia, amb vuit.

Nous espais d'atenció

La transformació de cada oficina es recolza en una anàlisi prèvia del seu funcionament i en la identificació dels punts crítics que afecten l'experiència diària de clients i equips. Entre els principals elements detectats figuren la necessitat de reforçar la confidencialitat en l'atenció, tant presencial com a distància, la dificultat per identificar de forma ràpida les diferents zones de servei i la manca d'espais d'espera suficients en moments de més afluència.

Aquests aspectes tenen un impacte directe en la percepció del servei. L'element més visible és el nou lloc de benvinguda, que integra la recepció de clients i l'operativa transaccional i d'efectiu. Al costat d'aquest lloc s'incorporarà un altre d'atenció ràpida de suport, amb una identitat visual específica. Els llocs d'atenció personalitzada es redefeixen mitjançant mòduls tancats que incorporen panells fonoabsorbents i cristalls frontals i laterals. Aquesta configuració permet garantir la confidencialitat de les converses i, alhora, conservar la visibilitat entre l'espai d'operacions i la resta de l'equip.

Les zones d'espera també experimenten una ampliació i reordenació significativa ja que incrementen els espais destinats a l'espera de clients, amb bancs situats a l'entrada que resulten especialment útils per a gent gran o amb mobilitat reduïda.

Un model de banca socialment responsable

El redisseny de la xarxa física i la posada en marxa d'oficines PRO reforcen la posició de CaixaBank com a banc de referència a Espanya i Portugal, amb 20,8 milions de clients. L'entitat manté la xarxa d'oficines i caixers més àmplia del país i combina aquesta capilaritat amb una forta aposta per la banca digital i per la innovació en formats d'oficina. La coexistència de models com Store, all in one i ara PRO mostra la capacitat del banc per adaptar l'experiència presencial a diferents necessitats, des de grans centres urbans fins a oficines de proximitat amb alta intensitat d'ús.

A més, la transformació de les oficines s'emmarca en el compromís de CaixaBank amb la inclusió financera i amb l'atenció a col·lectius diversos. La millora de zones d'espera, la claredat en la senyalització i la major confidencialitat en l'atenció beneficien especialment persones grans, persones amb menor familiaritat amb els canals digitals i els qui requereixen un acompanyament més proper per la seva situació personal o econòmica. Al mateix temps, el reforç de l'accessibilitat en oficines físiques es complementa amb altres recursos de l'entitat, com les oficines mòbils i els serveis específics per a persones en situació de vulnerabilitat.