

Oficines bancàries a l' Espanya rural: més de 100 anys de vocació de servei i proximitat al client

- **Un segle després d'obrir les seves portes, les oficines s'han transformat per adaptar-se als nous temps i a les necessitats dels seus clients.**

Al número 11 de la rambla Doctor Pearson de Tremp, municipi de la província de Lleida, en ple eix comercial, sempre hi ha estat el banc. El dilluns 24 de desembre de 1923 obria les seves portes al públic l'oficina número 30 de la Caixa de Pensions, una sucursal que des de fa una mica més d'un mes és centenària.

Durant aquests 100 anys, l'oficina de CaixaBank a Tremp ha acompanyat els canvis socioeconòmics del municipi, estimulants l'estalvi i la previsió, i ajudant els seus veïns a posar en marxa els seus projectes professionals i familiars. L'oficina ha evolucionat com ho ha fet el municipi, el país i la ciutadania, adaptant-se a les necessitats de l'entorn i dels seus clients, amb una màxima clara: visió de permanència i vocació de servei, professionalitat i excel·lència.

L'oficina de Tremp, que en l'actualitat compta amb 8 empleats i gestiona més de 5.800 clients, ha estat l'última a sumar-se a la llista de sucursals centenàries de CaixaBank, un 'club' que van inaugurar les actuals Store Igualada (Barcelona) i Store Santa Clara a Girona, que aquest 2024 compliran ja 115 anys de l'obertura de l'oficina.

Fa 100 anys, als rètols de les oficines no hi havia l'estrella de Joan Miró (es va haver d'esperar a 1982), no hi havia targetes de crèdit, ni caixers automàtics, ni ordinadors, ni molt menys Internet. Des del punt de vista estètic i tecnològic, poc tenia a veure una oficina de llavors amb una actual, però hi ha una cosa que un segle no ha aconseguit canviar: la vocació de servei i la proximitat al client.

Totes aquestes oficines s'han convertit en testimonis d'excepció de la transformació política, social i econòmica del país, mantenint-se sempre molt enganxades al territori. Anys en què també el sector financer ha viscut una gran transformació, i en el que "la Caixa" ha passat de caixa d'estalvis a CaixaBank, banc cotitzat, sense perdre, això sí, la seva vocació social, una cosa que forma part del seu ADN. Anys també en què el grup ha integrat altres entitats, amb oficines que ara també celebren el seu centenari, com, per exemple, les d'Aoiz, Elizondo, Sangüesa, Corella i Lesaka i les actuals Store d'Estella-Lizarra i Store Gaztambide, totes elles a Navarra.

Mantenint al llarg del temps els trets diferencials de proximitat, compromís social, capacitat comercial, model de gestió diferencial i l'aposta per un servei de qualitat, CaixaBank ha anat adaptant els seus serveis i la seva xarxa d'oficines als nous temps i als requeriments dels clients. El 1962 es va iniciar la informatització de l'entitat i el 1969 es va convertir en el primer banc d'Europa a introduir el teleprocés en temps real a les seves oficines. Les targetes de crèdit van arribar el 1975, els primers caixers automàtics s'implanten el 1979, i el 1996 l'entitat va revolucionar a la banca el model d'atenció al públic, ja que va ser pionera a prescindir a les seves sucursals dels taulells envidrats i implanta el primer model d'oficina oberta d'atenció personalitzada.

Les oficines de CaixaBank han seguit evolucionant i incorporant les noves tecnologies al mateix temps que es potencia l'atenció personal a la mida de cada client. Així, el model Store de CaixaBank concep les oficines com a espais oberts, accessibles i transparents, que busquen una millora de l'experiència i una major proximitat i protagonisme de l'atenció personalitzada.

A les oficines Store, com les centenàries d'Igualada o Girona, el client compta amb un gestor personal de referència amb el qual pot concertar una cita prèvia en horari d'obertura ininterromput matí i tarda. L'estètica d'aquestes oficines és completament diferent a la convencional, amb amplis espais on s'eliminen les barreres físiques entre clients i empleats.

Així mateix, aquest nou model d'oficina disposa d'una àmplia zona de caixers disponibles les 24 hores. Es tracta de terminals que, a més de permetre extraccions d'efectiu, faciliten realitzar tot tipus d'operacions. Els caixers compten amb tecnologia avançada per facilitar l'experiència d'usuari. Els terminals també inclouen desenvolupaments de software i característiques de disseny especials per afavorir l'accessibilitat, com menús guiats per veu o ajudes en llenguatge de signes.

Centenàries o més 'joves', CaixaBank compta amb la xarxa més gran de sucursals bancàries del país. Amb unes 4.000 oficines i presència en més de 2.200 municipis, l'entitat té una gran capilaritat geogràfica que li permet estar sempre a prop de client i mantenir, any rere any, la seva vocació de servei, professionalitat i excel·lència.