



Santander inaugura primeiro Work Café em Portugal

- *Espaço representa um novo modelo de balcão, ao combinar os serviços de uma agência bancária com uma cafetaria e uma área de co-working, podendo ser frequentado pelo público no geral*
- *Banco aposta em novos formatos, que compatibilizam o serviço personalizado com a oferta digital*

Lisboa, 12 de março de 2019. O Santander inaugurou hoje o primeiro Work Café em Portugal, um novo modelo de balcão, que é simultaneamente uma cafetaria. Com um layout moderno e sofisticado, o Work Café possui um espaço de co-working onde Clientes e não Clientes podem trabalhar, beber um café, estudar ou promover uma reunião.

O novo espaço, localizado na zona das Amoreiras, em Lisboa, representa uma inovação em termos de relação bancária, ao criar uma nova experiência no público em geral, com espaços acessíveis a todos. Em modo “open space”, o Work Café privilegia locais amplos e abertos, para permitir a sua utilização em pleno por parte da comunidade.

A inauguração decorreu hoje à tarde e contou com a presença do Presidente do Conselho de Administração do Banco Santander em Portugal, António Vieira Monteiro, do Presidente Executivo, Pedro Castro e Almeida, do Administrador Executivo, Miguel Belo de Carvalho, e do CEO da Delta Cafés, Rui Miguel Nabeiro.

A zona de co-working do WorkCafé pode ser utilizada por qualquer pessoa, seja num âmbito profissional, de estudo ou numa perspetiva de lazer. Para Clientes que queiram reunir em locais mais reservados, estão também disponíveis gabinetes.

Na cafetaria, o Santander estabeleceu uma parceria com o Grupo Delta, o maior produtor de café do país e com qualidade reconhecida, e privilegia produtos alimentares também de elevada qualidade, numa ótica saudável e “gourmet”.

O balcão tem uma zona de acolhimento, para direcionar os Clientes que queiram fazer as suas operações bancárias, seja através do Santander Express (Self Banking e ATM’s), ou de um atendimento personalizado com o gestor.

O espaço está ainda adaptado para pessoas com necessidades especiais, com acessos para clientes de mobilidade reduzida. A tecnologia manifesta-se ainda na disponibilização do *wi-fi*



e na abertura de conta por *tablet*, sem papel, à semelhança do que acontece em todas as agências do Banco.

A abertura do Work Café pretende responder às necessidades que as cidades têm em oferecer espaços para a comunidade, em zonas de elevado tráfego e, simultaneamente, vocacionados para uma relação próxima com os Clientes.

Este conceito chega a Portugal, depois do Santander tem inaugurado semelhantes espaços na Argentina, Brasil, Chile e Espanha.

Em 2019, está prevista a abertura de mais Work Cafés noutros pontos do país. As próximas cidades serão Coimbra, Espinho e Porto.

Zonas do Work Café:

Receção – zona de acolhimento e atenção aos Clientes com apoio de equipamento de identificação e registo de clientes que permite a plena separação das necessidades do cliente bancário. Este espaço permite igualmente a avaliação de necessidades e apoio à utilização da zona Santander Express.

Cafetaria – Área destinada à venda de produtos de cafetaria e seus derivados, chás, sumos naturais, bolos, doces e chocolates, com uma zona de apoio.

Zona Santander Express – Zona de utilização fácil por parte dos Clientes, suportada por equipamentos de Self Banking e ATM's.

Zona de Co-Working – Área de gestão de atendimento bancário e utilização de Clientes e não Clientes que podem utilizar para trabalho, estudo ou reunião com terceiros.

Gabinetes – Para atendimento comercial de Clientes

Área de Caixa - uso exclusivo por parte de colaboradores autorizados para atendimento comercial de Clientes.

Outros formatos de balcões

O Santander tem vindo a reformular os seus balcões, tornando-os mais atrativos, com um serviço mais personalizado e de maior conveniência, combinando da melhor forma as valências de uma agência física com as mais-valias do digital.



Nesse sentido está apostar nos **Balcões SmartRed**, que integram novas formas de inter-relação com os Clientes. São mais modernos, mais especializados, com novas tecnologias e orientados para o Cliente, ao valorizarem o atendimento personalizado. Por exemplo, os balcões têm um dispositivo direcionado de Clientes, que faz a triagem em função do seu segmento e do motivo de visita ao balcão; a comunicação com os clientes é efetuada através de marketing digital em video hall; equipamentos disponíveis para invisuais e deficientes auditivos; mobiliário acolhedor e sem posicionamento de barreiras físicas para os Clientes; entre outros. O primeiro balcão foi inaugurado em Lisboa (Campo Pequeno) e o Banco tem vindo a alargar entretanto este conceito a outras cidades, dispondo já de 8 unidades, prevendo-se mais duas dezenas em 2019.

Outro formato inovador é o **Money Club**, que abriu no campus da NOVA SBE, em Carcavelos. Nesse espaço, a atividade bancária é desenvolvida num contexto de oportunidades e de partilha de conhecimentos e ideias, sendo também um espaço para discussão e debate. Trata-se de um ambiente sofisticado, dedicado à colocação em prática do conhecimento, à partilha de ideias e à capacitação de competências. Como parte da estratégia do Santander de apoiar a digitalização da Universidade, foi desenvolvido uma aplicação - o *Campus Pay* - para efetuar pagamentos através do mobile no novo Campus da NOVA SBE.