

ESTUDIO MARISCAL

DOSSIER DE PRENSA

BANCAJA

Desarrollo de la identidad de marca,
aplicaciones corporativas y pautas para
comunicación.

Estudio Mariscal C/ Pellaires 30-38 08019 Barcelona España

Teléfono +34 - 933 036 940

Fax +34 - 932 662 244

URL www.mariscal.com

e-mail info@mariscal.com

ESTUDIO MARISCAL

Creamos la identidad visual del banco que inventó “una nueva manera de hacer banca”.

Bancaja, como el resto de cajas en España, tiene en ese momento la oportunidad legal de expandir su negocio a todo el territorio nacional y así poder competir con la banca privada en mejores condiciones. Por ello desarrolla un plan estratégico que coge por sorpresa al sector bancario, basado en la transparencia, buenas prácticas y confianza en el cliente. El audaz reposicionamiento de Bancaja exige una nueva marca que exprese esta “nueva manera de hacer banca”.

El nuevo símbolo, un gran asterisco con los brazos abiertos, remite al encuentro entre dos personas y al compromiso de transparencia. Bancaja no ha vuelto a utilizar en ningún contrato los pequeños asteriscos que esconden la “letra pequeña” tan recurrentes en este sector.

La tipografía es una reinterpretación libre del logotipo anterior, simplificando y actualizando sus caracteres. Decidimos mantener el color corporativo por criterios de sostenibilidad a la hora de implantarlo en miles de sucursales bancarias.

El éxito del “compromiso Bancaja” asociado a su nueva marca ha situado a este banco entre los mejor valorados por el cliente.

BANCAJA

Desarrollo de la identidad de marca, aplicaciones corporativas y pautas para comunicación.

cliente Bancaja

país España

año 2005

tags identidad, comunicación, carteles, merchandising, personajes, imagen y comunicación

proyectos relacionados:

framstore, tubancaja, gavà, 32

america's cup, socialdemokraterna

The logo for Bancaja features the word "Bancaja" in a teal, serif typeface. To the right of the text is a stylized black icon of a stick figure with its arms raised, resembling an asterisk or a person celebrating.

Bancaja 

Bancaja 

Andrés Tatay Huici

Director de Identidad Corporativa
y Publicidad

Pintar Sorolla, 8
46002 Valencia

T. 963 875 500 · 963 875 888
F. 963 875 876

atatay@bcj.gbancaja.com

Pintar Sorolla, 8 1ª 46002 Valencia España T. 963 875 888 F. 963 875 636 www.bancaja.com









1. nuestros contratos, sin letra pequeña y más claros

Los contratos de cuentas de ahorro, tarjetas y préstamos no tendrán letra inferior a 17 mm. y, para conseguir mayor transparencia, se informará de las dudas más habituales.



2. antes de realizar cualquier operación, informamos de su coste

Nuestros clientes siempre sabrán qué comisión les vamos a cobrar antes de realizar cualquier operación. Si no cumplimos, devolvemos la comisión cobrada.



3. avisamos por SMS de falta de saldo en cuenta o impagos

Avisamos con un mensaje SMS cuando falta saldo en cuenta o está en descubierto por pagos de préstamos, tarjetas o liquidaciones de cuentas al cliente que facilite su móvil particular. Si no mandamos el SMS, abonamos 10€.



4. no devolvemos los recibos del hogar

No devolvemos ningún recibo domiciliado del hogar: agua, luz, gas, teléfono... hasta un descubierto de 500€ a clientes mayores de edad sin impagos más de 30 días. Si no cumplimos, pagamos 10€.



5. no cobramos comisiones a jóvenes ni mayores por sus cuentas

A menores de 26 y mayores de 65 años, no les cobramos comisiones de mantenimiento ni administración en liberos y cuentas corrientes. Si no cumplimos, pagamos el doble de la comisión pagada.



6. respondemos a las solicitudes de préstamo en 24h.

En nuestras oficinas respondemos a las solicitudes de préstamo en un plazo máximo de un día laborable. Si no cumplimos, no cobramos la comisión de apertura.



7. cualquier información sobre sus productos o cuentas antes de 24h.

A los clientes identificados a través de Banca Telefónica o Internet, les informamos de todos sus productos y de los movimientos de sus cuentas en un plazo máximo de un día laborable. Si no cumplimos, abonamos 10€.



8. primero abonamos sus reclamaciones y después las analizamos

En las reclamaciones formales de hasta 300€ presentadas en su oficina, si no podemos justificarlas, primero las abonamos y luego analizamos la reclamación. Si no cumplimos, abonamos 50€.



9. informamos del estado de sus reclamaciones antes de 48h.

Informamos del estado de sus reclamaciones presentadas formalmente en un plazo máximo de 2 días laborables. Por cada día de demora le compensamos con 5€, máximo 50€.



10. si nuestro cajero no da dinero, pagamos el doble de la comisión cobrada

Si nuestro cajero no funciona y se ha de utilizar un cajero de otra entidad, pagamos el doble de la comisión.



11. reponemos su tarjeta en 24h.

En caso de robo o extravío, nuestros clientes recibirán su tarjeta en la oficina de Bancaja que deseen el día siguiente laborable, si la solicitan antes de las 15h. y no incorporan chip ni foto. Si no cumplimos, abonamos 10€.



12. publicamos un informe de cumplimiento y un Plan de Mejora

La memoria anual del Servicio de Atención al Cliente tendrá un apartado con las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes como consecuencia del incumplimiento de 'El Compromiso Bancaja'.



13. no cobramos a los menores de 26 años por sus tarjetas

A los menores de 26 años no les cobramos comisión de emisión y tenencia de sus tarjetas Bancaja. Si no cumplimos, pagamos el doble de la comisión.



14. aplazamos gratis su hipoteca durante 6 meses si pierde

Las cuotas aplazadas se pagarán al final del préstamo sin intereses adicionales. Se podrá aplazar el préstamo una vez cada 3 años, siempre que el titular no esté en situación de impago. Si no cumplimos, le aplazamos gratuitamente todas las cuotas de un año.



15. informamos semestralmente de todas las comisiones que has pagado en Bancaja

16...

Bancaja

si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros

