

ESTUDIO MARISCAL

PRESS KIT

BANCAJA

Development of the brand identity,
corporate applications and communication
guidelines.

Estudio Mariscal C/ Pellaires 30-38 08019 Barcelona Spain

Telephone +34 - 933 036 940

Fax +34 - 932 662 244

URL www.mariscal.com

e-mail info@mariscal.com

ESTUDIO MARISCAL

We created the visual identity for the bank which invented a "new way of banking".

Bancaja, like the rest of the savings banks in Spain, had the legal opportunity to expand its business throughout the whole of Spain and to thus be able to compete with private banks under better conditions. To do this, it developed a strategic plan which caught the banking sector by surprise, based on transparency, good practices and trust in the customer. Bancaja's daring repositioning required a new brand to express this „new way of banking“.

The new symbol, a large asterisk with open arms, refers to the meeting between two people and to transparent commitment. Bancaja has not used the small asterisks that hide the „small print“ that is so common in this sector again in any of its contracts.

The typography is a free reinterpretation of the previous typeface, simplifying and updating its characters. We decided to maintain the corporate colour due to sustainability criteria when introducing it into thousands of bank branches.

The success of the “Bancaja commitment” associated to the new brand has positioned this bank among those best valued by customers.

BANCAJA

Development of the brand identity, corporate applications and communication guidelines.

client Bancaja

country Spain

year 2005

tags image and communication , identity , communication , posters , merchandising , characters

related projects framestore, tubancaja, gavà, 32 america's cup, socialdemokraterna

Bancaja 

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 11 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 los datos 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 descuento por pagos de préstamos, tarjetas o liquidaciones de cuentas al cliente que facilite su email particular. Si no cumplimos el SMS, abonamos 50€.



4. no devolvemos los recibos del hogar

No devolvemos ningún recibo descubierto 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 flujos y cuentas corrientes. Si no cumplimos, pagamos el doble de la comisión pagada.



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

En nuestros oficinas responderemos 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 al 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 los 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

Los cursos aplazados se paganán 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, se 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

