CaixaBank crea un equip de gestors especialitzats en el segment sènior

+ Notícies | 29/04/2021 | 15:46



L'entitat, líder en aquest target amb 4,4 milions de clients sènior (més grans de 65 anys) a Espanya, és la primera a crear la figura d'un gestor especialitzat en les necessitats dels sèniors

CaixaBank, fidel als seus valors i orígens fundacionals, ha creat el primer equip de gestors especialitzats en el segment de persones de més de 65 anys, per donar resposta a les seves necessitats específiques i oferir-los un acompanyament basat en la proximitat, la confiança i el contacte de qualitat. Per aquest motiu, CaixaBank, com a entitat líder en aquest segment amb 4,4 milions de clients, ha millorat la seva proposta de valor amb la nova figura del Conseller Sènior i que es posa en marxa en la direcció territorial de Barcelona amb un ampli equip de 154 Consellers. D'aquesta manera, 151 oficines Store de la direcció territorial de Barcelona comptaran amb almenys un d'aquests especialistes.

L'entitat compta amb una clara orientació al client i ofereix un model de banca especialitzada per segments amb una oferta de productes i serveis adaptada a les necessitats de cada perfil de client. Per aquest motiu, CaixaBank ha llançat aquesta iniciativa que té previst anar estenent-se de manera gradual i progressiva per tot el territori nacional. Actualment algunes oficines de la direcció territorial Andalusia Occidental-Extremadura també compten amb la figura del Conseller Sènior. L'objectiu de l'entitat és acabar l'any amb un equip de prop de 500 especialistes, que donaran servei a més de 500.000 clients de tota Espanya.

Un dels elements diferencials i distintius d'aquesta iniciativa és que tots els gestors rebran formació específica en gerontologia, la ciència que es dedica a estudiar els diversos aspectes de la vellesa i l'envelliment d'una població, homologada per la Universitat de Barcelona. Amb aquesta aposta, CaixaBank té com a objectiu posar a aquest col·lectiu al centre i reconèixer l'envelliment actiu com una etapa plena d'oportunitats, allunyada de tòpics associats a la gent gran com a dependència o deterioració.

Ecosistema de serveis més enllà de l'àmbit financer

Aquesta proposta de valor pretén anar més enllà de l'àmbit estrictament financer i, a través de la figura del Conseller Sènior, cerca donar suport i acompanyament constant per facilitar el dia a dia als clients.

Per completar les necessitats que aquest col·lectiu pugui tenir, CaixaBank ha dissenyat una àmplia oferta específica de productes i serveis que s'engloba en un model de relació basat en l'acompanyament: CaixaBank Sèniors. Aquest ecosistema global ofereix diferents solucions financeres per al dia a dia i la possibilitat de gaudir de serveis exclusius com un assistent 24h, un manetes a domicili, un servei de consultes jurídiques o consultes mèdiques telefòniques. Els clients Sènior també poden beneficiar-se en exclusiva de la seguretat i protecció que ofereix la Protecció Sènior de Securitas Direct i del MyBox Salut Sènior, l'assegurança de salut específica per al segment.

A més, CaixaBank organitzarà de manera periòdica les "CaixaBank Talks Sènior", unes ponències de valor afegit en les quals es tractaran temes clau i d'interès per a aquest col·lectiu.

Atenció preferent dels clients sènior a les oficines

CaixaBank, tal com ha estat fent durant l'estat d'alarma, mantindrà l'atenció preferent dels clients sènior a les oficines, dotant-los d'una atenció prioritària per evitar que hagin de fer cues. Així mateix, CaixaBank ha millorat els sistemes del control de vivència mitjançant tècniques d'intel·ligència artificial per facilitar el tràmit d'aquesta gestió.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/148540-caixabank-crea-un-equip-de-gestors-especialitzats-en-el-segment-senior.htm