CaixaBank presenta el seu compromís d'atenció personalitzada a les persones grans, el més complet del sector financer a Espanya

+ Notícies | 23/02/2022 | 15:07



CaixaBank reforça amb 2.000 consellers sènior l'atenció a persones grans, amplia l'horari de caixa i potencia tots els seus canals de servei

El conseller delegat, Gonzalo Gortázar, ha afirmat que "l'anunci d'avui expressa el nostre ferm compromís amb les persones grans: ampliarem les mesures del programa d'atenció que ja veníem desenvolupant, basades en l'especialització i en la relació personal".

• L'entitat reafirma el seu compromís amb el col·lectiu sènior amb deu iniciatives específiques:

1. Assessors especialitzats: L'entitat compta actualment amb 750 professionals amb dedicació exclusiva i formació específica. En un mes, assolirà els 1.500, i l'any 2023, els 2.000. És la primera entitat a Espanya amb assessors especialitzats per a persones grans.

2. Més suport específic a clients sènior: Addicionalment, les sucursals es reforçaran amb 1.350 persones més per donar suport als clients sènior i als procedents de Bankia amb els serveis i eines de CaixaBank durant la integració operativa.

3. Sense restriccions: CaixaBank elimina les restriccions horàries del servei de caixa.

4. Atenció prioritària: S'incorpora el servei d'acompanyament en l'ús del caixer i s'implanten protocols d'atenció prioritària per als col·lectius que ho necessitin.

5. Evitar esperes en el cobrament de la pensió: Es manté l'avançament del pagament de les pensions al dia 24 per evitar esperes en el cobrament i reduir l'afluència a les oficines a final de mes.

6. Atenció telefònica personal i WhatsApp amb els gestors: S'assegura la comunicació directa i personal dels més grans de 65 anys amb els seus gestors per tots els canals, ja sigui presencial, a través de consulta telefònica personal o mitjançant conversa a través de WhatsApp. Aquests dos últims canals permetran sol·licitud de cita prèvia per anar a l'oficina.

7. Ús de llibretes i operativa personalitzable a tots els caixers: L'entitat adquirirà 900 caixers nous i desplegarà funcionalitats adaptades als sènior en tota la seva xarxa: les llibretes podran usar-se a tots els caixers de CaixaBank, que a més comptaran amb el menú ‘CaixaFàcil’, d'operativa senzilla i personalitzada.

8. Formació presencial: El banc oferirà més de 3.000 sessions formatives presencials per a persones grans sobre operativa i aspectes financers.

9. La xarxa d'oficines més gran del país: CaixaBank mantindrà la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya, amb presència en més de 2.200 municipis.

10. Sense abandonar poblacions: L'entitat manté el seu compromís amb la inclusió financera. No abandonarà poblacions en les quals ara és present i ampliarà el servei que els seus ofibusos presten ja a 426 poblacions en risc d'exclusió, on el 80% dels usuaris té més de 60 anys.

CaixaBank potenciarà l'atenció personal a les persones grans. Avui ha anunciat que reafirma el seu compromís amb el col·lectiu sènior amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives, entre les quals destaquen la creació d'un equip de 2.000 consellers sènior, l'ampliació de l'horari de caixa a oficines i el reforç de tots els seus canals de comunicació amb aquests usuaris.

L'entitat estén així l'oferta global de productes i serveis que ja tenia per a aquest col·lectiu, amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent i de mantenir el seu lideratge en aquest àmbit, en el qual compta amb més de quatre milions de clients i una quota de mercat superior al 30% en pensions domiciliades.

El president de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha explicat: "Tenim la vocació de donar un servei excel·lent a tots els nostres clients, independentment del seu grau de digitalització i del canal que triïn per contactar amb nosaltres", i ha afegit: "Els nostres clients sènior, més de quatre milions, són un col·lectiu prioritari per a nosaltres i, per tant, tenim per a ells l'oferta més ambiciosa de la banca espanyola".

El conseller delegat, Gonzalo Gortázar, ha afirmat que "l'anunci d'avui expressa el nostre ferm compromís amb les persones grans: a més de reforçar l'equip durant la integració operativa, ampliarem les mesures del programa d'atenció que ja veníem desenvolupant, basats en l'especialització i en la relació personal".

Gortázar ha afegit que “CaixaBank té a l'origen i trajectòria el compromís social i la vocació d'inclusió financera. El nostre compromís amb les persones grans és un pas més en aquest mateix sentit, materialitzat en un ampli conjunt de mesures desplegades en el passat i reforçades avui sobre la base de l'extensa presència que mantenim a tot Espanya, sent l'única entitat que dona servei a més de 2.600 municipis”.

El pla inclou eliminar les restriccions horàries al servei de caixa. Així mateix, es potenciarà el servei de cita prèvia per afavorir l'atenció personalitzada i individualitzada a tots els trams horaris, incloent les tardes a les més de 700 oficines Store de l'entitat. A més, a totes les oficines s'aplicarà un protocol d'atenció preferent als col·lectius que ho necessitin. Aquestes noves mesures entren en vigor a partir del març.

El nombre de consellers sènior es duplicarà en un mes

En paral·lel, es reforça l'atenció especialitzada i personal a oficines, mitjançant el desplegament de la figura del conseller sènior. CaixaBank va ser el primer banc a crear un equip d'empleats especialistes en el servei a les persones grans, amb formació específica en gerontologia i dedicats a oferir un acompanyament basat en la proximitat, la confiança i el contacte de qualitat.

Actualment, l'entitat financera compta amb 750 consellers sènior, principalment situats en les oficines urbanes amb més volum de clients més grans de 65 anys. En un mes, es duplicarà la grandària d'aquest equip, fins a aconseguir els 1.500, xifra que s'elevarà a 2.000 l'any vinent.

Igualment, les sucursals es reforçaran amb 1.350 persones més, que ajudaran tant als clients sènior com als procedents de Bankia a familiaritzar-se amb els serveis i eines de CaixaBank durant el període d'integració operativa d'oficines derivat de la fusió. Aquests s'uniran als més de 30.000 professionals que treballen a les sucursals del banc i que continuaran prestant servei a la gent gran i a la resta de col·lectius de clients.

Servei d'acompanyament per a ús del caixer i operativa amb llibretes

Els caixers compleixen un important paper en el model de servei al segment sènior, atès que es tracta d'un canal amb més de quatre dècades d'implantació a Espanya i amb una capacitat operativa altíssima. Els caixers de CaixaBank permeten realitzar més de 250 operacions diferents.

Amb l'objectiu de facilitar l'operativa en aquest dispositiu, s'acompanyarà presencialment en l'ús del caixer a la gent gran que ho necessiti amb la finalitat d'ajudar-los a aprendre el seu ús, la qual cosa facilitarà la seva utilització en qualsevol moment, sense necessitat que sigui en l'horari d'obertura d'oficina.

Així mateix, l'entitat ha posat en marxa un pla perquè, abans que acabi l'any 2022, el 100% dels seus caixers automàtics ofereixin als seus usuaris la possibilitat d'operar amb la llibreta, que és el mitjà triat majoritàriament pels clients sènior. Actualment, més del 70% de la xarxa de l'entitat compta amb aquesta funcionalitat, i es realitzarà la inversió necessària per a l'adaptació del 30% restant durant aquest any, incloent la substitució de 900 terminals, que seran de nova adquisició.

D'altra banda, per facilitar l'operativa amb caixer a persones menys habituades en el seu ús, CaixaBank ha llançat l'opció d'utilitzar el menú simplificat 'CaixaFàcil', amb un accés directe a l'operació més habitual del client, tipografia de més grandària i disseny adaptats. Qualsevol persona que així ho desitgi pot tenir configurada aquesta modalitat per defecte, de manera que aquesta s'activarà quan introdueixi la seva llibreta o targeta.

Atenció personal a través del telèfon i de WhatsApp

El pla es completa amb un reforç dels canals remots d'atenció al client sènior, de manera que es garanteixi la identificació i la comunicació directa amb una persona en tot moment, en lloc d'un robot, fins i tot quan la petició no es dirigeixi al gestor habitualment assignat al client, sinó de manera genèrica al call center de CaixaBank.

Entre les opcions que es potenciaran perquè els clients puguin contactar de manera directa i personal amb el seu gestor s'inclou també la conversa a través de WhatsApp. Aquesta fórmula compta amb totes les garanties de seguretat i alhora és una aplicació a la qual estan molt habituades les persones grans.

En paral·lel, l'entitat oferirà més de 3.000 sessions formatives presencials per a persones grans sobre operativa i aspectes financers. CaixaBank impulsarà la col·laboració amb associacions de gent gran per continuar desenvolupant conjuntament tallers presencials gratuïts de formació en

digitalització, que inclouen, entre altres aspectes, la realització de gestions per caixer i banca digital.

Compromesos amb la inclusió financera de l'àmbit rural

A l'àmbit rural, on es concentra un alt percentatge de persones d'edat avançada, CaixaBank està compromesa amb el manteniment de la seva xarxa a les localitats on ara és present, incloses les 420 poblacions a les quals actualment és l'única entitat que presta servei i a les quals gairebé el 80% dels usuaris són més grans de 60 anys.

Així mateix, la seva xarxa d'oficines és la més gran del país, amb més de 4.600 sucursals presents a més de 2.200 municipis. CaixaBank també compta amb la més àmplia xarxa de caixers, amb 13.008 terminals.

L'entitat preveu que, a finals d'enguany, el 40% de les seves oficines estiguin situades a poblacions de menys de 10.000 habitants. Per això, a més de les sucursals convencionals i les Store, disposa de diversos models com, per exemple, les oficines d'un sol empleat. Per a les poblacions més petites, també compta amb les oficines-finestreta (dependents d'una oficina situada a una població pròxima de més grandària i amb obertura alguns dies a la setmana) i amb els ofibusos, que recorren les carreteres d'11 províncies per prestar servei a municipis de Castella i Lleó, Comunitat Valenciana, La Rioja, Castella-la Manxa, Comunitat de Madrid i Andalusia.

Dins dels seus compromisos, l'entitat també ha inclòs la seva intenció d'ampliar a noves localitats el servei que els seus ofibusos presten actualment a 426 poblacions en risc d'exclusió financera i en les quals viuen 250.000 persones, segons l'INE.

Actualment, CaixaBank disposa de 17 oficines mòbils que es desplacen una mitjana de 52.550 quilòmetres al mes i que, a l'any 2021, van permetre realitzar un total de 220.000 operacions a 20.000 usuaris, clients i no clients de l'entitat. El 80% de la població que atenen té més de 60 anys.

Oferta diferencial per a sèniors

Els últims anys, CaixaBank ha comptat amb l'oferta especialitzada més àmplia del sector,

després d'impulsar diferents iniciatives per facilitar i acompanyar-los en el seu dia a dia, no sols a l'àmbit financer sinó també en el personal, com l'avançament del pagament mensual de la pensió al dia 24, per evitar esperes en el cobrament i afluència elevada en les oficines.

Aquest ecosistema global ofereix diferents solucions financeres i la possibilitat de gaudir de serveis exclusius com un assistent 24h per a comunicació i ajuda davant d'emergències, monitor de salut, un manetes a domicili, un servei de consultes jurídiques i consultes mèdiques telefòniques. Els clients sènior també poden beneficiar-se de la seguretat i protecció que ofereix el Protecció Sènior de Securitas Direct i del MyBox Salut Sènior, l'assegurança de salut específic pel segment, que s'ofereix a través de SegurCaixa Adeslas.

Tot això ve a sumar-se a una llarga tradició d'assessorament per maximitzar el benestar financer durant la jubilació, on CaixaBank ha estat pionera a través de VidaCaixa. Es tracta de l'oferta més diferencial del sector en aquest àmbit, amb solucions de rendes vitalícies que transformen l'estalvi acumulat en un ingrés mensual per a tota la vida, així com productes híbrids especials per optimitzar el patrimoni financer disponible combinant rendibilitat, liquiditat i garanties amb una eficaç transmissió intergeneracional.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/167576-caixabank-presenta-el-seu-compromis-datencio-personalitzada-a-les-persones-grans-el-mes-complet-del-sector-financer-a-espanya.htm