CaixaBank incorporará 900 nuevos gestores al servicio inTouch para dar asesoramiento por canales a distancia a más de 4 millones de clientes

Actualidad España | 27-10-2021 | 15:05

CaixaBank potenciará inTouch, el modelo de gestión remota, cuya principal característica es la atención personalizada a clientes por canales a distancia, mediante la incorporación de 900 nuevos gestores, todos ellos procedentes de otras posiciones en el banco, y la apertura de 3 nuevos centros, ubicados en Córdoba, Huelva y León. De esta forma, inTouch sumará un equipo total de 2.400 gestores y 26 centros. Actualmente, CaixaBank cuenta con 1.680 gestores inTouch.

Con esta estructura, inTouch se plantea superar la cifra de 4 millones de clientes en 2022. En la actualidad, el servicio tiene 2,2 millones de clientes, de los que 1,4 millones proceden de la cartera de CaixaBank y 800.000, de la cartera de Bankia.

Un nuevo modelo de relación entre los clientes y su entidad financiera

inTouch es un nuevo modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota (videollamada, llamada de voz, correo electrónico, Whatsapp, etc.) con la relación de confianza que proporciona un gestor experto. El servicio se basa en la figura de un gestor especializado que, apoyado en las capacidades tecnológicas de CaixaBank, pueda atender las necesidades de los clientes a través de todo tipo de canales a distancia.

Por sus características, es un servicio especialmente indicado para clientes que se relacionan con la entidad principalmente a través de los canales digitales. De esta forma, pueden contar con la ayuda de un gestor experto para resolver sus consultas a través del canal de comunicación que prefieran.

El cliente dispone de un gestor de referencia al que puede dirigir consultas, con un compromiso de respuesta en 24 horas. Además de resolver dudas, el cliente también puede recibir asesoramiento especializado sobre productos y, si lo desea, realizar la contratación íntegramente de forma digital. El equipo de inTouch cuenta con especialistas de los diversos segmentos de clientes de CaixaBank: banca de particulares, Banca Premier, Negocios y HolaBank (clientes internacionales residentes en España).

Proceso de selección ya en marcha

La ampliación del equipo de gestores y la creación de nuevos centros permitirá escalar rápidamente el número de clientes para el servicio inTouch.

Aproximadamente un tercio de las plazas ofertadas forman parte de las medidas acordadas con la representación legal de los trabajadores el pasado julio para permitir la reubicación de gestores en territorios con excedente de personal. Los otros dos tercios de las vacantes de inTouch se sitúan en territorios sin excedentes pendientes de resolución, pero con altas perspectivas de crecimiento del servicio de atención remota.

El liderazgo tecnológico de CaixaBank, clave para inTouch

Parte esencial de inTouch son las capacidades digitales de CaixaBank, con herramientas como el ?Muro?, un espacio privado de conversación entre cliente y gestor ubicado dentro del canal online CaixaBankNow y disponible tanto vía web como vía móvil. Esta herramienta facilita la interacción con el gestor, con las ventajas de la plena seguridad de las comunicaciones y el archivo automático de toda la documentación.

CaixaBank cuenta actualmente con la mayor base de clientes digitales de la banca en España, con más de 11 millones de usuarios de sus servicios vía web o vía móvil.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales, con reconocimientos como el de ?Mejor Banco en España 2021? y ?Mejor Transformación Bancaria en el mundo 2021? por la revista Euromoney; y ?Mejor Banco en España y en Europa Occidental 2021? por la publicación Global Finance. Estos premios se suman a los obtenidos en el ámbito de la banca digital y de la innovación, como el de ?Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021?, el de ?Mejor banco digital en banca de particulares en España 2020? y el de ?Mejor App de Banca móvil en Europa Occidental 2020? de Global Finance. En el ámbito de la banca privada, CaixaBank ha sido elegida ?Mejor entidad de Banca Privada en análisis de Big data e Inteligencia Artificial en Europa 2021?.

Autor: Redacción