

Giza-talde honi, Bankuko garrantzitsuenetakoa izanik, dageoenko eskaintzen dion **arreta pertsonala** indartuko dio

Kutxabankek adinekoentzako kutxa-zerbitzuaren ordutegi berria abiaraziko du

- **Bezero kolektibo honi doako telefonoz ematen dion arreta ere aldatu egin da, lehentasunezkoa eta pertsonalizatua izan dadin**
- **Hainbat euskal udalerritara zabalduko dira tresna-digitaletan trebatzeko eskaini diren ikastaro aitzindariak**
- **Mugikorreko aplikazioaren 'hasierako' bertsioak, digitalizazio maila txikiagoa duten bezeroentzat sortutakoak, 10.000 sarrera inguru izan ditu bost hilabetetan eta hazten jarraitzen du**

2022ko martxoaren 14an. Kutxabanken kutxa zerbitzuak aurrez-aurreko arretarako ordutegi berria izango du bihartik aurrera, **8:30etatik 14:00etara** luzatuko baita. Adinekoek eskaintzen zaien zerbitzua hobetu eta ekonomia inklusiboagoa lortzeko Erakundeak abian jarri dituen neurrietako bat da hau.

Illo beretik beste hainbat erabaki ere hartu ditu, esaterako **doan eskaintzen den telefonozko zerbitzua** aldatzea. Hemendik aurrera sarrera-menu berria izango du, eta honek adineko bezeroei lehentasuna emango die, arreta pertsonala eta zabala jaso dezaten, 8:00etatik 22:00etara, urteko egun guztietan.

Digitalizazioa eta arreta-pertsonala bateragarriak direlakoan, Kutxabankek adineko bezeroentzako trebakuntza programak antolatzen jarraituko du, finantza-arloko tresna digitalak erabiltzeko gai izan daitezen.

Horregatik, iaz abiarazi zituen **trebakuntza digitaleko programaren saio berriak** antolatzen hasia da Erakundea. Ekimen honen helburua hezkuntza-ziklo aitzindariok euskal udalerrri desberdinetara eramatea da, gune digitaletan aritzeko ohiturarik ez duten bezeroek tresna hauek erabiltzeko beharrezkoak diren oinarriak jaso ditzaten.

Giza-talde estrategikoa, geroz eta arreta pertsonalagoa

Adineko bezeroak talde estrategikoa dira Kutxabankentzat, alde batetik bezero guztien % 30 direlako eta, bestetik, Bankuari ematen dizkion negozio-zifrengatik.

Erakundea adineko bezeroen benetako beharretara egokitzen diren baliabide zehatzak aurkitzeko ahaleginak egiten ari da, eta horregatik dauka 'senior' bezeroentzat espreski

sortutako produktu eta zerbitzu bilduma zabala. Kontuetan baldintza eta hobari jakinak, testamentuak egin eta banatzeko laguntzak, bidaia programa bereziak, deskontu eta zozketa eskusiboak eta beste hainbat produktu eta zerbitzu eskaintzen dizkie, guztiak adinekoentzako baldintza bereziekin sortutakoak.

Kutxako eragiketak murriztu ondoren, geroz eta bezero gehiagok daukate erreferentziazko pertsona bat kalitate handiagoko eragiketak egiten laguntzeko. Erakundeko bezero diren adinekoen erdiak **kudeatzaile pertsonala** daukate arreta pertsonalizatua jaso ahal izateko. Azken 12 hilabeteetan Kutxabankeko kudeatzaileak 65 eta 75 urte arteko bezero guztien % 60ekin batzartu dira, eta 75 urtetik gorakoekin erdia baino gehiagorekin.

Bezeroekin **harremanak izateko kanalak eta denbora** ere handitu dira. Bulego nagusiek duela hiru urte arratsaldeko ordutegi zabalagoa daukate, funtsean kudeaketa pertsonala egiteko, eta mezularitzako eta bideo-elkarrizketako kanalak ere geroz eta erabiltzaile gehiago daukate.

Adineko bezeroen heren bat erabiltzaile digitala da, hau da, lehentasunez online aritzen da, 2021. urtean hazkunde nabarmena izan eta gero. Adineko bezero digitalen % 38k mugikorreko banka erabiltzen du, eta batez besteko berean dira online bankako erabiltzaileak edo erabiltzaile mixtoak (online banka eta banka mugikorra). **Contak** izena duen urruneko kudeaketa pertsonalizatuko zerbitzuak adineko 1.000 bezero baino gehiago ditu, guztiak borondatez eskatu baitute aukera berri honen erabiltzaile izatea.

Digitalizazio enpatikoa burutzea da Kutxabanken erronka, eta adineko bezeroei beren profilaren araberako finantza-baliabideak eman ahal izatea. Helburu horrekin, Kutxabanken **aplikazio mugikorra eraldatu** zen duela hilabete batzuk, erabiltzen errazagoa izan dadin, batik bat tresna digital hauekin aritzeko ohitura handiegirik ez dutenentzat. Bost hilabetetan **10.000 sarrera** inguru izan ditu aukera honek, eta hazten jarraitzen du.

Menu berriarekin eta ikonografia berriarekin batera aplikazioren ezaugarri nagusietako bat da, bezero bakoitzaren digitalizazio mailaren araberako erabilera-aukerak hautatu daitezkeela, online aritzeko ohiturarik ez dutenentzat errazagoa izateko. 'Hasierako' aukerak laguntza ematen du, eta bezeroen arretarako zerbitzuarekin bat egiteko aukera ere badakar. **Kutzazainen menuak ere aldatu** dira, erabiltzen errazagoak izan daitezen, ohiko eragiketak egiteko.