

CONtak es un modelo de atención personalizada ‘omnicanal’

Kutxabank amplía el servicio de gestión personal a distancia a 150.000 clientes con marcado perfil digital

- **Se trata de los clientes que priorizan la relación no presencial, a quienes gestores especializados prestarán atención personalizada exclusiva**
- **El Banco prevé que operen a distancia 1 millón de clientes de Kutxabank, gracias a las herramientas de atención remota que permiten mantener una relación personal**

19 de mayo de 2022. Kutxabank está desarrollando en Euskadi su nuevo modelo de atención personal a distancia, diseñado para un **perfil de cliente muy digital**, que valora más la comodidad de gestionar y operar online con su entidad financiera, sin la necesidad de desplazarse en persona hasta las sucursales bancarias.

Este modelo de gestión se denomina **CONtak**, y se suma a los servicios de atención personalizada a distancia de los que disponen ya los clientes de Carteras Personalizadas y de Banca Personal.

Los clientes potenciales del servicio **CONtak** se diferencian por su **perfil netamente digital**, por su interés de avanzar con mayor ritmo en la gestión multicanal y por mantener con los gestores especializados una relación personal online.

Los gestores de este segmento, que trabajarán desde las oficinas de referencia de Kutxabank en Euskadi, ofrecerán **dedicación exclusiva** a distancia a los clientes asignados a sus carteras, con una actitud **más proactiva** y con la vocación de alcanzar una **mayor eficacia** en la gestión de las necesidades del cliente.

Según las estimaciones del Banco, se podrán beneficiar de las ventajas de **CONtak** cerca de **150.000 personas**, con lo que un total de **1 millón de clientes** podrán utilizar las herramientas de atención personal remota de Kutxabank.

La atención personalizada a distancia de Kutxabank cuenta con distintas herramientas digitales, entre otras la videoentrevista y el ‘muro’, enfocadas a mejorar la experiencia de los clientes. Una de las mayores ventajas de estos espacios digitales es que **facilitan la**

comunicación a distancia entre el cliente y su gestor, y permiten **compartir documentos** e información privada, de forma completamente **segura y confidencial**.

Además, el formato de gestión a distancia facilita el acompañamiento en la consulta de posiciones, inversiones o rentabilidades, además de agilizar el acceso a las fichas de los nuevos productos o a los presupuestos que desee conocer el cliente. También se pueden **firmar y formalizar online operaciones y contratos** bancarios, operando prácticamente desde cualquier dispositivo, y desde cualquier lugar.
