

**CONtak** arreta pertsonalizaturako eredua da, kanal-anitzen bitartez

## **Kutxabankek urrutiko kudeaketa pertsonaleko zerbitzua profil digitalagoa duten 150.000 bezerori zabalduko die**

- **Presentziazkoa ez den harremana lehenesten duten bezeroentzat da, eta hauei kudeatzaile espezializatuak arreta pertsonalizatu eskusiboa eskainiko diete**
- **Milioi bat bezerok urrutitik aritzea aurreikusten du Kutxabankek, harreman pertsonala mantentzea ahalbidetzen duten zerbitzu-tresnei esker**

**2022ko maiatzaren 19an.** Kutxabank urruneko zerbitzu pertsonaleko eredu berria garatzen ari da Euskadin, **oso profil digitala** duten bezeroei zuzendua, hauek gehiago baloratzen baitute beren finantza-erakundearekin online kudeatzeko eta operatzeko erosotasuna izatea, banku bulegoetara joan beharrik gabe.

Kudeaketa eredu horri **CONtak** deitu zaio, eta jadanik Bankuko bezeroek urruneko arreta pertsonalerako dituzten zerbitzuei gehitzen zaie.

**CONtak** zerbitzuaren bezero potentzialak beren **profil digitalarengatik** bereizten dira, bai eta kanal anitzeko kudeaketan azkarrago aurrera egiteko borondateagatik eta kudeatzaile espezializatuarekin harreman pertsonala online mantentzeko interesagatik ere.

Kutxabankek Euskadin dituen erreferentziako bulegoetatik lan egingo dute segmentu honetako kudeatzaileek, beren zorrotara esleitutako bezeroei **dedikazio eskusiboa** eskainiko diete, eta **jarrera proaktiboago** izango dute, bezeroen beharren kudeaketan **eraginkortasun handiagoa** lortzeko helburuarekin.

Bankuaren kalkuluen arabera, **150.000 pertsona** inguruk baliatu ahal izango dira CONtak-en abantailez, eta horrekin guztira **milioi bat bezerok** erabili ahal izango dituzte Kutxabanken urruneko zerbitzu pertsonalerako tresnak.

Kutxabanken urruneko arreta pertsonalizatuak tresna digital desberdinak erabiltzen ditu, besteak beste, bideo elkarrizketa eta 'horma', bezeroaren esperientzia hobetzera bideratutakoak. Gune digital hauen abantaila handienetako bat da bezeroaren eta bere kudeatzailearen arteko **urrutiko komunikazioa errazten** dutela, eta dokumentuak eta

informazio pribatua modu **seguru eta konfidentzian** partekatzeko aukera ematearekin batera.

Gainera, urrutiko kudeaketa formatuak posizioen, inbertsioen edo etekinen kontsulten jarraipena errazten du, produktu berrien fitxategietara edo bezeroak jakin nahi dituen aurrekontuetara sarbidea errazteaz gain. **Banku-eragiketak eta kontratuak sarean sinatu eta formalizatu** daitezke, ia edozein gailutatik eta edonondik.

---