

L'entitat financera llança l'ampliació del servei de gestor remot amb l'obertura del procés de selecció intern

CaixaBank incorporarà 900 nous gestors al servei inTouch per donar assessorament per canals a distància a més de 4 milions de clients

- ***inTouch passarà a tenir el 2022 2.400 gestors experts i 26 centres a tota Espanya***
- ***L'ampliació de l'equip d'inTouch permetrà escalar ràpidament el nombre de clients que podran disposar d'aquest model d'atenció.***
- ***El servei va dirigit a clients que usen preferentment els serveis digitals i poden comunicar-se amb el seu gestor per telèfon, videoconferència, WhatsApp o pel "Mur" de CaixaBankNow.***

27 d'octubre del 2021

CaixaBank potenciarà el servei inTouch, el model de gestió remota, que té com a principal característica l'atenció personalitzada a clients per canals a distància, mitjançant la incorporació de 900 nous gestors, tots ells procedents d'altres posicions en el banc, i l'obertura de tres nous centres, situats a Còrdova, Huelva i Lleó. D'aquesta manera, inTouch sumarà un equip total de 2.400 gestors i 26 centres. Actualment, CaixaBank compta amb 1.680 gestors inTouch.

Amb aquesta estructura, inTouch es planteja superar la xifra de 4 milions de clients el 2022. En l'actualitat, el servei té 2,2 milions de clients, dels que 1,4 milions procedeixen de CaixaBank i 800.000, de Bankia.

Un nou model de relació entre els clients i la seva entitat financera

inTouch és un nou model de relació amb els clients financers que uneix les eines de comunicació remota (videollamada, anomenada de veu, correu electrònic, Whatsapp, etc.) amb la relació de confiança que proporciona un gestor expert. El servei es basa en la figura d'un gestor especialitzat que, recolzat en les capacitats tecnològiques de CaixaBank, pugui atendre les necessitats dels clients a través de tota mena de canals a distància.

Per les seves característiques, és un servei especialment indicat per clients que es relacionen amb l'entitat principalment a través dels canals digitals. D'aquesta manera, poden comptar amb l'ajuda d'un gestor expert per resoldre les seves consultes a través del canal de comunicació que prefereixin.

Una vegada el client s'ha unit a inTouch, disposa d'un gestor de referència al qual pot dirigir consultes, amb un compromís de resposta en 24 hores. A més de resoldre dubtes, el client també pot rebre assessorament especialitzat sobre productes i, si ho desitja, realitzar la contractació íntegrament de manera digital. L'equip d'inTouch compta amb especialistes dels diversos segments de clients de CaixaBank: banca de particulars, Banca Premier, Negocis i HolaBank (clients internacionals residents a Espanya).

Procés de selecció ja en marxa

L'ampliació de l'equip de gestors i la creació de nous centres permetrà escalar ràpidament el nombre de clients per al servei inTouch.

Aproximadament un terç de les places ofertes formen part de les mesures acordades amb la representació legal dels treballadors el passat juliol per permetre la reubicació de gestors en territoris amb excedent de personal. Els altres dos terços de les vacants d'inTouch se situen en territoris sense excedents pendents de resolució, però amb altes perspectives de creixement del servei d'atenció remota.

El lideratge tecnològic de CaixaBank, clau per inTouch

Part essencial d'inTouch són les capacitats digitals de CaixaBank, amb eines com el "Mur", un espai privat de conversa entre client i gestor situat dins del canal online CaixaBankNow i disponible tant via web com via mòbil. Aquesta eina facilita la interacció amb el gestor, amb els avantatges de la plena seguretat de les comunicacions i l'arxiu automàtic de tota la documentació.

CaixaBank compta actualment amb la major base de clients digitals de la banca a Espanya, amb més d'11 milions d'usuaris dels seus serveis via web o via mòbil.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, amb reconeixements com el de 'Millor Banc a Espanya 2021' i 'Millor Transformació Bancària en el món 2021' per la revista *Euromoney*, i 'Millor Banc a Espanya i a Europa Occidental 2021' per la publicació *Global Finance*. Aquests premis se sumen als obtinguts en l'àmbit de la banca digital i de la innovació, com el de 'Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021', el de 'Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2020' i el de

‘Millor App de Banca mòbil a Europa Occidental 2020’ de *Global Finance*. En l'àmbit de la banca privada, CaixaBank ha estat triada ‘Millor Entitat de Banca Privada en Anàlisi de Big Data i Intel·ligència Artificial a Europa 2021’.

Distribució de gestors inTouch

Previsió de distribució de gestors inTouch el 2022 per CCAA

