Publicado en el 16/12/2015

Bankia ofrece a sus 100.000 clientes digitales canales alternativos de atención a través de servicio 'Conecta con tu experto'

La entidad lanzó este servicio en junio pasado para dar servicio y asesoramiento personalizado a sus clientes con mayor grado de utilización de la Oficina Internet y la Oficina Móvil | El cliente puede contactar con su gestor en cualquier momento del día por la vía que él elija (teléfono, correo electrónico, chat virtual, etc) | En los primeros seis meses del servicio, el 58% de los clientes que muestran preferencia por un horario de atención, seleccionan horario de tarde

Bankia ya ha alcanzado los 100.000 clientes digitales a los que ofrece servicio y asesoramiento personalizado por canales alternativos a la oficina a través de su servicio gratuito ‘Conecta con tu experto'.

La entidad lanzó este servicio en junio pasado para dar servicio y asesoramiento personalizado a sus clientes digitales, aquellos que tienen un mayor grado de utilización de la Oficina Internet y la Oficina Móvil.

Mediante este servicio, Bankia asigna a cada cliente digital un gestor personal con el que podrá contactar en cualquier momento del día por la vía que él elija: teléfono, correo electrónico, chat virtual, etc. Y a través del dispositivo que desee: ordenador, portátil, tableta o teléfono.

Los gestores personales, con alta cualificación en la labor de asesoramiento, son los interlocutores del cliente con el banco. Cada cliente tiene un gestor y es siempre el mismo. Le atiende, según su conveniencia, de manera que puede realizar las mismas gestiones que en una oficina tradicional, sin necesidad de desplazarse.

En las conversaciones con su gestor, el cliente puede establecer el horario en el que desea ser contactado, por qué medio, y los temas que más le interesan para centrar la información que desea recibir. ‘Conecta con tu experto' ofrece un servicio personalizado en horario extendido, que está disponible de 8:00 a 18:00 horas. Fuera de este horario, el cliente es atendido por una persona del equipo de su gestor. Desde esta oficina pueden contratarse todos los productos y realizarse todas las operaciones que ofrece el banco, salvo la extracción de efectivo.

El cliente elige mayoritariamente horario de tarde

En los primeros seis meses del servicio, el 58% de los clientes que han mostrado preferencia por un horario de atención, han seleccionado horario de tarde. En concreto, un 58% de los usuarios quieren realizar sus gestiones bancarias a partir de las 14:00 horas, frente al 42% que optan por un horario

entre 8:00 y 14:00 horas.

El gestor atiende al cliente de forma personalizada, sin necesidad que éste acuda a la sucursal y sin tiempos de espera. De esta forma, Bankia vuelve a ser pionera en el sistema financiero español, ya que todos los clientes digitales tienen la posibilidad de contar con un gestor personal, algo que hasta ahora en la banca estaba limitado a los clientes de los segmentos de banca personal o banca privada.

Bankia cuenta con nueve centros multicanal para dar soporte al servicio ‘Conecta con tu experto'. Este servicio de asesoramiento se irá extendiendo progresivamente a todos los clientes digitales de la entidad a lo largo de los próximos meses.

Bankia tiene en la actualidad 1,9 millones de clientes multicanal. El servicio ‘Conecta con tu experto' se ofrecerá a los clientes que, entre este número, presenten un mayor perfil digital.

Los clientes seleccionados a los que se les ofrece formar parte del servicio, ven en su Oficina Internet y/o en su Oficina Móvil una ventana de bienvenida desde la que se les invita a aceptar el nuevo servicio sin ningún coste adicional. En la misma, el gestor que se les ha asignado se presenta e invita a contactar con él.

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: Finanzas E-Commerce Oficinas

NotasdePrensa

https://www.notasdeprensa.es