MODEL DE SERVEI CLIENT SÈNIOR, DISCAPACITAT, PERFIL DIGITAL BAIX

A **Tomamos** impulso som sensibles als col·lectius vulnerables, per la qual cosa estem alineats amb les demandes dels sectors de **client sènior, discapacitats o de perfil digital baix,** els quals tenen un ampli suport social.

Per aquest motiu, a Tomamos impulso **comptem amb mesures** focalitzades en els nostres perfils de clients amb més dificultat a l'hora de relacionar-se amb nosaltres en un entorn més digital.

El nostre model de servei està basat en **la proximitat, la immediatesa, la paciència i la facilitat d'ús,** que ens ajuda a mantenir una relació duradora i de confiança amb els nostres clients.

Disposem de **gestors** a les **nostres oficines** que presten especial atenció a aquests perfils i que els **gestionaran en una primera instància.** En cas d'estar ocupats, deriven a un altre gestor disponible amb la vocació d'atendre'l cobrint-ne la necessitat.

Una de les **nostres fortaleses** ha estat sempre **fer valer l'assessorament al client** a través dels nostres gestors personals, que s'identifiquen de manera presencial, més telèfon i email.

En tot cas, i amb l'objectiu de **millorar** més el nostre **model de relació,** estem ja implementant les mesures següents:

- **Ampliació de l'horari presencial de caixa** (per a oficines que tenen aquest servei) per a **TOTS els clients de 8:30 a 14 h.** Per a la resta d'oficines, els clients disposen de servei de caixa 24 hores a través del caixer automàtic, que prestarà la informació necessària per utilitzar-los.
- **Prioritat** en l'atenció presencial a perfils que es consideren necessaris **(sèniors, discapacitats, perfil digital baix).**
- Compromís d'**acompanyament i formació** en les funcionalitats bàsiques que tant els caixers, l'app i el web ofereixen (extraccions i ingressos en caixer, consulta de moviments i saldos, pin, bloqueig i duplicat de targetes, etc.).
- **Formem en mesures bàsiques de prevenció del frau** (no faciliteu claus d'accés, guardeu en lloc segur els mitjans de pagament, etc.).
- Implantació d'una **operativa automàtica** en què un client pot **trucar al telèfon únic,** podent ser redirigit (segons la seva edat o perfil digital baix) a un grup de **gestors especialitzats** sense necessitat d'haver de seleccionar una opció o una altra dins de l'arbre d'opcions.