

MODELO DE SERVICIO CLIENTES PARTICULARMENTE VULNERABLES

- Desde TARGOBANK venimos siendo sensibles a los colectivos vulnerables por lo que estamos alineados con las demandas de los perfiles cliente senior, discapacitado o de bajo perfil digital, que cuentan con un amplio respaldo social. Por este motivo, en TARGOBANK venimos contando con medidas focalizadas en nuestros perfiles de clientes con mayor dificultad a la hora de relacionarse con nosotros en un entorno más digital.
- Nuestro modelo de servicio está basado en la cercanía, inmediatez, paciencia y facilidad de uso, que nos ayuda a mantener una relación duradera y de confianza con nuestros clientes.
- Disponemos en nuestras oficinas de gestores que prestan especial atención a estos perfiles y que van a acompañarlos prioritariamente. En caso de estar ocupados, derivarán a otro gestor disponible, con vocación de atenderles cubriendo sus necesidades.
- Una de nuestras fortalezas ha sido siempre la de poner en valor el asesoramiento al cliente a través de nuestros gestores personales, que se identifican de manera presencial, por teléfono, mail o video-llamada.
- En todo caso, y con intención de mejorar en mayor medida nuestro modelo de relación estamos, ya hemos implementado las siguientes medidas:
 - Ampliación del horario presencial de caja (para oficinas que disponen de ese servicio) para TODOS los clientes de 8:30 a 14:00 h. Para el resto de oficinas, los clientes disponen de servicio de caja 24 horas a través de cajero automático, que va a prestar la información necesaria para su utilización.
 - Prioridad en la atención presencial a perfiles que se consideran necesarios (seniors, discapacitados, bajo perfil digital).
 - Compromiso de acompañamiento y formación en las funcionalidades básicas, que tanto cajeros, app y web ofrecen (extracciones e ingresos en cajero, consulta de movimientos y saldos, pin, bloqueo y duplicado de tarjetas, etc).
 - Formamos en medidas básicas de prevención del fraude (no facilitar claves de acceso, guardar en lugar seguro los medios de pago, etc).
 - Implantación de una operativa automática en la que un cliente puede llamar al teléfono único, pudiendo ser redirigido (según su edad o bajo perfil digital) a un grupo de gestores especializados sin necesidad de tener que seleccionar una opción u otra dentro del árbol de opciones.