



## Itaú lanza su canal de atención por WhatsApp

Buenos Aires 23 de abril de 2020 - Itaú, el banco privado más grande de América Latina, continúa ampliando su cartera de canales digitales e informa que ya se encuentra funcionando el servicio de atención **“Itaú en WhatsApp”**, un canal que permite a los clientes realizar consultas de información de sus productos tales como saldos, movimientos, vencimientos, últimos consumos, así como también obtener los resúmenes de sus tarjetas en la misma conversación.

El objetivo de Itaú tanto a nivel local como regional es convertirse en líder en banca digital, desarrollando herramientas ágiles y sencillas para facilitar la vida diaria de sus clientes. Gracias al nuevo canal de atención por WhatsApp se puede acceder también a una lista de preguntas frecuentes, las cuales son contestadas mediante tutoriales o videos de forma muy accesible para los clientes.

Cómo funciona:

- Escribiendo “hola” al 11-2602-8000 si el banco tiene registrado el número de teléfono del cliente, ya puede empezar a consultar automáticamente.
- Si el número no está registrado, el cliente deberá responder unas preguntas para validar su identidad por única vez.

Qué se puede consultar por este nuevo canal:

- Cuentas: consultas de saldos, movimientos, CBU y resumen de cuenta.
- Tarjetas: límites disponibles, últimos consumos, vencimientos, pagos realizados y resúmenes.
- Cotización en tiempo real de las divisas con las que opera el banco.
- Préstamos: simulador de productos e importe y fecha de vencimiento de las cuotas.
- Solicitud de turnos para visitar sucursales
- Preguntas frecuentes que incluyen desde tips de seguridad, beneficios, números de teléfono de contacto, tutoriales de suscripción a canales digitales, información de inversiones y seguros, información acerca del programa de puntos, listado de sucursales.

Este flamante canal ya presenta una gran adhesión por parte de los clientes, principalmente por la facilidad de acceso y que el cliente no necesita recordar ni gestionar su usuario y password. *“Desde que se lanzaron las primeras pruebas con grupos reducidos en diciembre de 2019 al momento, estamos duplicando mes a mes la cantidad de clientes que la utilizan”*, destacó Lionel Baragaño, Gerente de Banco Digital Itaú y Transformación, de Itaú Argentina.

Respecto a la transaccionalidad, *“si bien es un canal nuevo que tiene mucho crecimiento por delante, este mes por ejemplo ya se realizaron un 16% más de consultas de saldo por WhatsApp que vía nuestro contact center y casi 5 veces más de consultas de resúmenes y esto se debe a fácil interacción”*, agregó Baragaño.



[Ver Video 1](#)



[Ver Video 2](#)



### Acerca de Itaú

Itaú Argentina es la filial local de ItaúUnibanco, el banco privado más grande en América Latina, con sede en Brasil. Con 90 años de historia, ItaúUnibanco ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios a través de sus segmentos: banca comercial (individuos y pequeñas empresas); banca mayorista (empresas medias, corporate y investmentbanking). El Itaú, que en el mundo administra activos por más de US\$ 463 billones, está presente en 19 países, en las Américas, Europa y Asia. Con más de 93.000 colaboradores, 5.000 sucursales y alrededor de 28 mil cajeros automáticos en los países en los que opera, ItaúUnibanco es parte del Dow Jones SustainabilityWorldIndex por 19 años consecutivos.