

Bankia ofrece un servicio gratuito de compra a domicilio para 1 millón de clientes pensionistas

- La entidad financiera ha puesto en marcha, con el soporte de Alares, el servicio personalizado 'Estamos a tu lado' para evitar que los clientes de más de 65 años salgan de casa durante los próximos dos meses a realizar las compras básicas
- El servicio de 'Telefarmacia 24 horas' permite al cliente que le lleven a su domicilio un par de pedidos de farmacia al mes hasta el 7 de junio, incluso recogiendo previamente la receta médica en sus hogares
- La iniciativa 'Te hacemos la compra' pone a disposición de los clientes de Bankia la posibilidad de acercar a sus casas dos pedidos de mercado o supermercado
- Además, Alares habilita un teléfono exclusivo para clientes de Bankia en el que realizar consultas sobre salud y disponer de apoyo psicológico

Madrid, 13/04/2020. Bankia, en colaboración con Alares, ofrece a un millón de clientes pensionistas mayores de 65 años un servicio personalizado y gratuito de apoyo a domicilio para evitar que tengan salir de sus hogares para realizar la compra o acudir a la farmacia.

'Estamos a tu lado' es una iniciativa puesta en marcha por la entidad dentro del amplio paquete de medidas impulsadas para hacer frente a la situación generada por la crisis del Covid-19. Este servicio estará operativo hasta el 7 de junio.

La iniciativa contempla dos servicios de 'Telefarmacia 24 horas' prestados por Alares que permiten al cliente que le lleven a la puerta de su domicilio su pedido de farmacia, incluso recogiendo previamente la receta, a cualquier hora del día y de la noche y en un máximo de 3 horas.

Por otro lado, el servicio 'Te hacemos la compra' pone a disposición de los mayores de 65 años la posibilidad de acercar hasta sus casas dos pedidos -de un carro de la compra- de mercado o supermercado, en un periodo de entre 6



@Bankia
@PressBankia



www.facebook.com/bankia.es

Bankia

horas y 3 días laborales después de realizar el pedido y en función de las necesidades de los clientes, durante la vigencia del servicio.

Alares ha habilitado, además, el teléfono exclusivo para clientes de Bankia 'A tu lado Bankia' de consultas sobre salud y apoyo psicológico para que los clientes, de forma ilimitada, puedan "hablar" y "salir de dudas" con un equipo de médicos y psicólogos.

La orientación médica, de 24 horas, permitirá orientar a los clientes de Bankia mayores de 65 años sobre urgencias médicas, interpretación de síntomas, diagnósticos y tratamientos, accidentes domésticos, servicio de pediatría, información referente a enfermedades o centros hospitalarios y farmacias.

El asesoramiento psicológico ofrecerá de lunes a viernes de 9 a 19 horas, y 24 horas en el caso de urgencias, ayuda, consejo y orientación especializada sobre crisis personales, acompañamiento al duelo, angustia, depresión, ansiedad, accidentes y separaciones, entre otras situaciones.

Cómo solicitar el servicio

Para que puedan beneficiarse de este servicio, Bankia contactará por mensaje de móvil, email, canales online o teléfono con los clientes que hayan otorgado autorización para utilizar estos canales, a los que facilitará un código de servicio gratuito que tendrán que canjear con una simple llamada telefónica, o en el correo electrónico atuladobankia@alares.es para que los miembros de Alares puedan acudir por ellos a la farmacia o a la compra, así como para resolver dudas médicas o psicológicas.

Con el objetivo de estar más cerca que nunca está previsto que la entidad se ponga en contacto con 600.000 clientes a través de SMS, mail o canales online y con el resto de clientes mediante la llamada de sus gestores de referencia para que puedan realizarles las consultas que necesiten, como ya hizo con la campaña de 'Adelanto de la Pensión', por el que se avanzó dos días el pago de la pensión con el objetivo de evitar aglomeraciones que ponen en riesgo su salud y, en la medida de lo posible, que no se desplazaran a las oficinas.

Alares Social S.A. ofrece, desde hace más de 25 años, servicios innovadores que tienen como fin cuidar a las personas, sus familias y hacerles la vida más fácil. Prestan asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, y en seis



@Bankia
@PressBankia



www.facebook.com/bankia.es

Bankia

idiomas distintos, (español, catalán, inglés, portugués, alemán y francés) para atender también a las personas extranjeras que viven o visitan España.

www.bankia.com

www.bankiaresponde.com

www.blogbankia.es

www.enaccion.bankia.com



@Bankia
@PressBankia



www.facebook.com/bankia.es