

***A entidade continua empenhada em aprimorar seus serviços e em proporcionar uma experiência cada vez mais satisfatória ao seu público***

No dia 25 de setembro, a Fundação Itaú Unibanco introduziu dois novos canais de atendimento, o WhatsApp e Webchat. Ambas as ferramentas foram implementadas com base no levantamento das principais demandas, dúvidas e solicitações dos participantes e assistidos, complementando os canais já existentes, como a Central de Atendimento, atendimento via Teams ou presencial e "Fale Conosco" no site institucional. Essa iniciativa visa proporcionar uma experiência ainda mais prática, ágil e precisa na obtenção de respostas sobre uma ampla variedade de assuntos, e a qualquer hora do dia.

Existem algumas distinções entre os dois novos canais de atendimento. O WhatsApp está disponível a partir de um ícone no site institucional e foi elaborado para responder perguntas mais genéricas sobre os nossos processos, já o Webchat está presente no Acesso dos Participantes para sanar dúvidas específicas sobre o plano. Ambas as alternativas oferecem um atendimento prático e conveniente para esclarecer dúvidas e obter informações.

"A Fundação Itaú Unibanco está firmemente dedicada a atender às necessidades de nossos participantes e assistidos da maneira mais eficaz possível. Por meio do WhatsApp e do Webchat, oferecemos ferramentas que possibilitam a rápida e precisa localização das informações que buscam, simplificando e tornando mais eficiente o processo de comunicação." afirma Andreia Pedroso, Superintendente de Seguridade.

**Fonte:** Fundação Itaú Unibanco, em 25.09.2023