

Atento y la Generalitat de Catalunya ofrecen soporte e información a ciudadanos y refugiados ucranianos

- Hasta el momento se ha atendido una media de 300 llamadas al día, en su mayoría de ciudadanos que quieren prestar ayuda a los afectados por el conflicto
- Atento ha ampliado el horario de atención y ha contratado a personas ucranianas para atender a sus compatriotas de la mejor forma posible en su propio idioma

Madrid, 24 de marzo de 2022- Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”), uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial y la empresa líder en servicios de relación con el cliente y outsourcing de procesos de negocio (CRM / BPO) en América Latina, ha puesto en marcha una iniciativa con la Generalitat de Catalunya para dar soporte, a través del 012 y los teléfonos 900 500 912 y +34 93 273 46 00, a los refugiados ucranianos y a los residentes en la región que ofrecen su ayuda a estas personas.

El secretario de Estado de Migraciones, Jesús Javier Perea anunciaba que “ante el escenario de desplazamiento masivo por parte de los ciudadanos ucranianos, España espera la acogida de un gran número de personas. En nuestro país, a fecha de 1 de enero de 2022 y según datos del INE, ya residían en España 112.034 ucranianos. La mayor parte de ellos habita en Cataluña (25.093) seguido por la Comunidad Valenciana (22.264)”.

El Consulado de Ucrania se vio desbordado ante la cantidad de solicitudes de información que comenzó a recibir tras estallar el conflicto. La Generalitat de Catalunya se coordinó con el consulado y con Atento, coincidiendo todas las partes en que el mejor canal para centralizar la atención a los afectados y voluntarios era el telefónico. Aunque se continuó atendiendo por otros canales, se puso en marcha, en un ajustado plazo de dos semanas, un servicio de atención a través del 012 para los residentes en Cataluña y un 900 para todos aquellos que llaman desde fuera de Cataluña.

El objetivo de la iniciativa es dar soporte a los ucranianos residentes, a refugiados que llegan a nuestro país y a personas que quieren ayudar a los afectados por el conflicto. También se atenderá a todas aquellas empresas que están siendo afectadas, con el objetivo de encontrar la manera de mitigar los efectos negativos.

Hasta el momento se ha atendido una media de 300 llamadas al día, aunque esta cifra presenta una tendencia al alza. El 60% de las solicitudes de información las realizan ciudadanos que quieren prestar su ayuda a los afectados y requieren información acerca de cómo acoger familias o menores, dónde enviar productos y alimentos básicos o cómo ofrecer servicios de traducción o acompañamiento. No obstante, cada vez son más los refugiados que llaman para obtener información acerca de trámites.

La atención telefónica se puede solicitar tanto en catalán como en ucraniano, ya que desde Atento se realizó una reestructuración de la plantilla y se ha contratado a agentes ucranianos para poder facilitar la atención a sus compatriotas en su propio idioma y de la mejor manera posible. Además, se ha comenzado a cubrir también las solicitudes durante los fines de semana.

Pablo Sánchez, Global CMO & ESG Director de Atento, afirma que: "El compromiso con las personas está en el ADN de Atento. Creemos que es importante que a los refugiados se le ofrezca la mejor atención posible y que sean sus compatriotas, y en su idioma los que les puedan



proporcionar la ayuda y orientación necesaria. Desde Atento condenamos enérgicamente la invasión de Ucrania por parte de Rusia y las consecuencias humanitarias que este conflicto está provocando. Esperamos que el conflicto se resuelva a la mayor brevedad posible, y a través del diálogo. Mientras tanto, seguiremos buscando la manera de colaborar para mitigar los efectos que está provocando esta guerra sobre individuos y empresas”.

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com

Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick

María Fernández Cruz

mfernandezcruz@webershandwick.com

+34 699 949 027