

Entrevista – Joaquim Bonzinho  
16/02/2023

Pergunta 1: Nós sabemos que em vários bancos é possível a abertura de conta sem CMD. No BPI não. Com base no seu conhecimento, há algum impedimento que impossibilita a utilização de dados biométricos para a abertura de conta online? P.S: Mencionar CABK; Revolut ... (Queremos saber se os utilizadores podem fazer abertura de conta por videoconferência, se podem usar Face Id para abertura de conta, videoconferência para crédito à habitação?)

**Resposta:** Já foi possível. No início usava-se a Videochamada. A solução foi abandonada, até haver uma solução mais ágil. Neste momento existe só a CMD. Em termos tecnológicos, a solução ainda não está preparada. O caminho é encontrar uma base mais sólida para permitir a solução s/ CMD.

Pergunta 2: Permissões para operações nos Canais Digitais (alteração de morada; alterar o nome a gravar no cartão; Paypal / abertura de conta não dá pela app; anulação de despesas; não dá para pedir cartão de débito; nem alteração de conta de débito)

**Resposta:** Dá para contratar cartão de débito (basta ter uma conta que o permita, só aparece a opção quando o cliente ainda não tem cartão atribuído à conta). No cartão de crédito, o banco faz uma pré-análise (por parte dos gestores) dos clientes, e mediante o resultado, existe a possibilidade pedir o cartão de crédito. O contacto com o gestor é feito através dos “Contactos” no BPI NET e App.

**Tendo previamente uma conta de um determinado tipo, e querendo ter uma conta de outro tipo, é possível fazê-lo com a CMD. - Dúvida??**

Queres que pergunte? Não, depois tentamos detalhar melhor aqui.

O abrir conta está na App mas fora do Log In

Não sendo cliente do banco, faz o download da App, pode abrir conta e aderir aos canais digitais (é no mesmo fluxo-nesse fluxo já é necessária a CMD). CMD é só no momento de abertura de conta, pq é a única forma que o banco tem de garantir que é a própria pessoa.

Online: a abertura de conta pressupõe a CMD.

Pergunta 3: Sugestões de melhoria nos canais digitais no geral, para melhorar a qualidade de serviço?

**Resposta:** Tema: a forma como se valida que se está perante determinada pessoa.

No futuro, pretende-se adotar outras soluções: **VALIDAÇÃO DE DADOS**

**BIOMÉTRICOS, COM A AJUDA DA AUTENTICAÇÃO GOV** (essa ferramenta faz ela própria a identificação da pessoa e dos dados do CC). É necessário que a pessoa tenha este serviço autorizado. Basta ter o CC.

Pergunta 4: Que avanços podem ser feitos para que os canais digitais possam ser cada vez mais independentes dos balcões?

**Resposta:** Há vários temas: **correção de erros, cumprir legislação e inovação.** Tentativa de integração de **Assistente Virtual na App**, pq a legislação sobre a acessibilidade aos canais tem de ser aplicada até 2025 (caso de invisuais ou clientes com dúvidas na utilização da APP).

Pergunta 5: (Dar contexto ChatGPT) Através do ChatGPT já podemos dar resposta a alguns assuntos simples, onde este serviria como primeiro ponto de contacto de cliente. No entanto, há problemas comuns aos quais talvez o ChatGPT poderá não conseguir dar resposta. Uns dos problemas mais comuns da Banca é Movimentos irregulares de conta. Tendo em conta, que provavelmente o ChatGPT não poderá ter acesso às contas dos clientes, ele iria passar para o gestor de conta. Dada a possibilidade de este não responder. Como resolver o problema?

**Resposta:** O Assistente Virtual vai ter vários propósitos. Vai permitir responder a dúvidas e questões do Cliente. Quando o Cliente acede à opção Contacto, vai “falar” com a Assistente virtual, e este vai conseguir responder. Vai acontecer na App e na linha de atendimento. Já há uma parceria com uma empresa. Vai haver imensas situações em que se vai conseguir retirar o contacto com o gestor. O Assistente Virtual vai dando as respostas. É suposto que

- Já está desenhado: Exemplo: O Cliente vai ter um Card, vai para o Chat, vê o documento, vai autorizar e dá início ao investimento. A Assistente Virtual vai dar sugestões de contacto com o gestor para resolver alguns pontos.

**Principal problema que identificamos: falta de resposta do gestor.**  
**Antes de ir para o gestor de conta.**

Pergunta 6: Será que a integração do ChatGPT na App é necessária ou Assistente Virtual já seria suficiente?

**Resposta:** Provavelmente a empresa com quem já se está a fazer parceria consegue usar o modelo que permita dar boas respostas às principais dúvidas e questões de produtos.

Nice 😊 (or not...)