Entrevista Bruno Carvalho

20/12/2022

Pergunta 1: Qual evolução das reclamações nos últimos dois anos?

Nos ultimos dois anos as reclamações têm vindo a crescer devido à maior criticidade dos clientes após covid. Isto acontece também por dois motivos:

1. O balcão não tem caixa os levantamentos são realizados de forma automática
2. Os balcões começaram a fechar e por isso tiveram que “ficar” com os clientes de outros balcões e por isso não conseguem dar resposta a tudo

Pergunta 2: Qual tem sido a reação dos clientes ao fecho dos balcões?

Há dois tipos de clientes:

* Aqueles que resolvem todos os seus problemas através dos canais digitais e, por isso, não ficam descontentes com o fecho de balcões
* Clientes mais velhos que acabam por ter de se deslocar a balcões mais distantes da sua casa. Estes clientes mostram descontentamento perante o fecho dos balcões

Pergunta 3: Quais as maiores dificuldades que têm sentido desde que começaram a fechar mais balcões?

É um balcão de 6 pessoas e tinham 2 a 3 balcões que fecharam e este em questão apenas foi reforçado com 2 pessoas.

O reforço de colaboradores nos balcões que se mantêm é insuficiente e leva à sobrecarga dos funcionários, ao aumento do tempo de resposta e acumulação de trabalho.

Num dado balcão, há certos colaboradores que apenas estão alocados a certo tipo de clientes, o que reduz mais o número de colaboradores disponíveis para atender a generalidade dos clientes.

Pergunta 4: Qual o tipo de cliente que mais recorre mais aos balcões?

Por ordem decrescente:

* Clientes sénior
* Clientes estrangeiros (Descolam-se muito mais aos balcões do que os clientes nacionais. Dentro dos clientes estrangeiros, todas as faixas etárias.)
* Clientes por volta dos 50 anos deslocam-se aos balcões menos frequentemente, mas ainda procuram manter o contacto presencial
* Clientes jovens apenas se deslocam aos balcões quando não conseguem resolver os seus problemas através dos canais digitais

Pergunta 5: Qual atividade/produto/serviço mais procurada nos balcões?

Crédito pessoal é o principal produto procurado nos balcões.

Crédito a habitação é o segundo mais procurado.

Pergunta 6: Concorrência de outros balcões, o que eles fazem diferente?

Os tempos de espera nos balcões do BPI são mais reduzidos, quando comparando com os balcões de concorrentes, como, por exemplo, a CGD.

Sugestões de melhoria

* As contas dos clientes estão alocadas ao seu balcão. Quando os clientes se deslocam a um outro balcão que não o seu, serão encaminhados para o balcão correto, dado que os balcões não veem vantagens no atendimento de clientes que não são seus. Seria vantajoso que os clientes se pudessem deslocar a qualquer balcão para contratar produtos como crédito pessoal, seguros, etc.

Pergunta adicional: Sendo que há uma maior pressão sobre os balcões, devido ao aumento do fluxo de clientes, qual o comportamento a adotar pelos comerciais? Os clientes são orientados para os canais online?

R: Quando os clientes vêm ao balcão tratar de assuntos pessoais que podem facilmente ser resolvidos através dos canais digitais, o comportamento a adotar é de encaminhá-los para estes.

No entanto, no caso de Empresas, não é costume encaminharmos os clientes para os canais, dada a maior complexidade dos temas a tratar.