Entrevista Isabel Caetano

13/12/2022

Pergunta 1: Quais os serviços/produtos com mais queixas?

Opinião enquanto responsável da área de serviço:

Principais temas:

Processo de contas (abertura, encerramento);

Processo de crédito à habitação (área de operações com diversas tarefas onde se carregam as caraterísticas) muito focado na parte operacional, tanto na parte da contratação como na pós contratação (diz mais respeito a prazos, titulares e restantes condições); Processo de recuperação (DREC)-;

Reclamações de qualidade de serviço de atendimento (balcões): fecho de balcões (já houve cerca de 600 agora são cerca de 280); fecho de horário de caixa (caixas de depósito)/ ; Avaria de máquinas ; Comunicação com o cliente (ou por defeito ou por excesso; importância de dosear a informação de cliente); Desde há 2 anos a qualidade de serviço tem vindo a deteriorar-se.

Centro Intouch ( importância de complementaridade com os balcões); às vezes a própria carga operacional dos balcões não permite que sejam resolvidos os problemas do cliente Intouch. Processos do Intouch podem ser mais digitais (app com mais serviços; ou mais possibilidade do cliente interagir com o gestor Intouch de forma mais digital)- melhora o relacionamento do gestor com o cliente.

Pergunta 2: Qual o maior entrave à implementação de novas ideias?

Desenvolvimento informático

P.E : Baixa evolução do Intouch; bem como da App.

Pergunta 3: Qual o valor de perda do banco (anualmente) devido a problemas de qualidade de serviço?

Contradição?!: Aumento de lucro do banco pode dever-se a melhores condições de acesso a crédito à habitação.

Há mais clientes a não recomendar o serviço do banco. Logo é necessário compensar com outras iniciativas tais como a captação de clientes novos (Ex: AGE para os jovens); criar alternativas para clientes que já não trazem vantagens/lucros ao banco. Interessante saber o porquê de o serviço esmorecer.

Pergunta 4: Quais as atividades/produtos que trazem menos valor acrescentado e podiam ser descontinuadas? Contactar alguém da rede comercial

Respostas e Sugestão

O AGE deve continuar (opinião): talvez a partir de uma idade mais avançada.

Complementar o online com o telefone. Nem sempre é fácil pesquisar e ver tudo com o site.

BPI é o banco mais transparente do mercado (é o que explica melhor as suas condições, e isso é importante manter)

Os produtos/oferta deve ser mais simples.

Limpar alguns dos produtos prestígio (há uma oferta muito grande)

O cartão de crédito deve ser inovador – cartão com pontos ou benefícios (diretos) que permitem abater a dívida (ex. Cartão Universo).

Cartão Universo que permite usar em simultâneo com o Cartão Continente (isso é mt prático)

Clientes não compram muito o cartão – APOSTA porque também é uma imagem de marca do Banco.

MAIOR GAP É NOS CARTÕES

OPINIÃO:

Clientes sentem pouca proximidade do Banco. Aposta numa iniciativa de maior contacto.