Entrevista Tiago Rodrigues

21/12/2022

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

Tema complexo. Momentos críticos dos dois últimos anos + implementação de regras a nível regulamentar que tornaram os processos mais complexos.

Aumento substancial do nº de reclamações. Perceber as reclamações que derivam de questões de compliance (não abertura de contas; fecho de contas). Questão do Covid- eliminação de mts postos de caixa; Questão da retirada das caixas dos bancos (mais máquinas; menos pessoas; mais limitações de horário).

Esforço grande nos últimos seis meses + normalização nos últimos seis meses. Há maior compreensão do público sobre questões de compliance e das máquinas.

Ainda há espaço para melhorar mais.

Impacto da existência do livro de reclamações em formato online, e logo mais acessível ao cliente.

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

Importante explicar o porquê de o balcão estar a encerrar.

É um movimento natural.

Opinião: Não é um tema mt relevante nem alvo de preocupação, pq faz parte da estrutura do banco.

É importante salvaguardar a maior qualidade para a carteira de clientes e para os colaboradores.

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

Se o motivo é pelo fecho de um balcão, não. O banco teve um cuidado em ter uma área que acompanha o fecho do balcão. O balcão agregador merecia ter tmb uma equipa de acompanhamento nos primeiros meses (para a distribuição da carteira, …).

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

Complexo. Exemplo do Largo do Chiado: tem todo o tipo de clientes (diferentes classes sociais, clientes estrangeiros, diferentes serviços, comércio (aprox. 1400 contas de empresas), toda a baixa é cliente do balcão). Não há uma representatividade significativa de um determinado segmento.

Há uma afluência diária tão expressiva, que há a escolha de abertura de que contas abrir.

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

Abertura de conta- tema diário para os gestores particulares.

Crédito a empresas

Crédito à habitação e pessoal.

Alguns produtos de prestígio.

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

Santander fez uma redução grande de balcões fez bastantes rescisões não amigáveis. BPI tenta sempre fazer rescisão amigável e tenta realocar as pessoas dentro do banco.

**Sugestões de melhoria**

Talvez a criação de poder de isenção dos órgãos comerciais/balcões para anular determinadas transações, p.e, certos montantes baixos cobrados que o cliente não compreende o porquê (podia ser até montantes de 20 euros).

Importante medir o custo de uma reclamação e tentar dar poderes dentro das estruturas para a resolução mais imediata e menos custosa dos problemas.

Existir Canais diretos de resolução; p.e: mailbox que encaminha para diferentes áreas que possam resolver os problemas.

Se o motivo é pelo fecho de um balcão, não. O banco teve um cuidado em ter uma área que acompanha o fecho do balcão. O balcão agregador merecia ter tmb uma equipa de acompanhamento nos primeiros meses (para a distribuição da carteira, …).

**Qualidade de serviço:** Um dos maiores problemas é a falta de assunção do cliente interno (diferença entre o tratamento interno e tratamento ao ciente externo, importante que se mantenham os padrões de qualidade nas relações internas no banco). A questão do tratamento dos colegas como “clientes” podia gerar menos reclamações (mts vezes há demora na resposta internamente; dificuldade de gestão das situações; **questão regulamentar** (clientes que não compreendem bem algumas situações)).

Redes comerciais devem ter mais calma e assertividade com os clientes.

Talvez a criação de poder de isenção dos órgãos comerciais para anular determinadas transações, p.e, certos montantes baixos cobrados que o cliente não compreende o porquê (podia ser até montantes de 20 euros).