

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

Resultados da prática de ouvir e perspectivas para o futuro

Ademir Cossiello - Bradesco

2003

- **Desregulamentação dos mercados e entrada de empresas multinacionais.**
- **Estabilidade da moeda pós-Plano Real.**
- **Legislação de Defesa do Consumidor e seus desdobramentos, como a obrigatoriedade dos SACs, os avanços conjuntos de TI e Telecom aplicados aos processos empresariais, permitindo sofisticados call centers.**
- **Surgimento de um novo personagem: o consumidor-cidadão, representado em massa pelas atuais classes C e D: 68% da população brasileira hoje.**

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA CRITÉRIO BRASIL

Tendência das Classes Econômicas – C+D = 68%

	1993	1996	2000
A	2	5	5
B	12	19	19
C	28	31	34
D	42	33	34
E	18	12	8

- Crescimento de Importância da classe C na última década.
- Crescimento da classe C em todas as regiões metropolitanas do país.

- **Mais crítico**

- Aumento da consciência como cidadão, da importância da ecologia e do papel das empresas no ambiente como um todo.

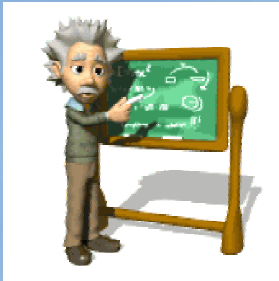
- **Mais informado**

- Maior percepção de produtos similares e marcas.
- Melhor capacidade de escolha e maior sensibilidade a preços.

- **Concorrência local e internacional mais intensa.**
- **Maior abertura aos nichos de mercado por concorrentes.**
- **Prática de *benchmarking* – a busca do melhor em tudo, como padrão na gestão empresarial.**
- **Rápida erosão de vantagens competitivas.**



entender



conhecer necessidades

➔ elas já existem; podem estar latentes

atender



satisfazer expectativas

➔ em constante mudança

- **Marketing de relacionamento** está baseado na idéia de se estabelecer uma relação de aprendizado com cada cliente.
- **O desafio gerencial** é transformar a informação que vem *do cliente* em respostas às expectativas *dos clientes*.

**Os Bancos implementaram
inúmeras melhorias a
partir de manifestações de
clientes ...**

- ⇒ **Ações para redução do tempo de espera em filas.**
- ⇒ **Identificação do funcionário que realiza o pré-atendimento - colete, camiseta, crachá.**
- ⇒ **Treinamento para os funcionários na orientação do uso de canais alternativos.**

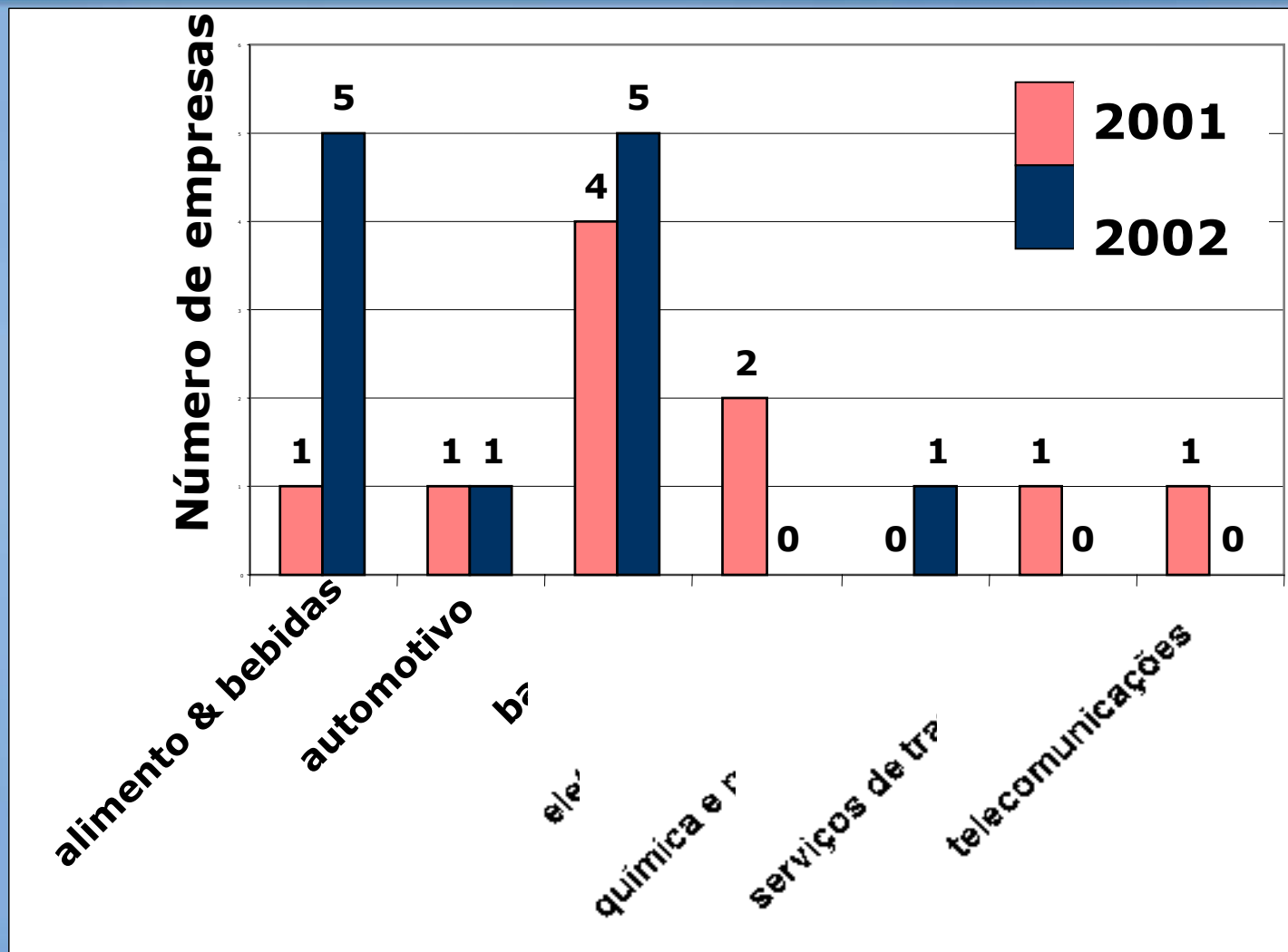
- ⇒ **Opção do cliente acessar ou inibir os extratos, apresentando saldos de investimentos.**
- ⇒ **O Terminal de Auto Atendimento possibilita o registro de reclamações e sugestões.**
- ⇒ **Contratação do envio de Talões de Cheques para o domicílio e outros serviços via courier.**

- ⇒ **Aumento da quantidade de equipamentos.**
- ⇒ **Solicitação de fotocópia de cheques.**
- ⇒ **Opção de extratos por períodos mais longos.**
- ⇒ **Consulta às informações de Cartão de Crédito -
Faturas, Saldos, Limites.**

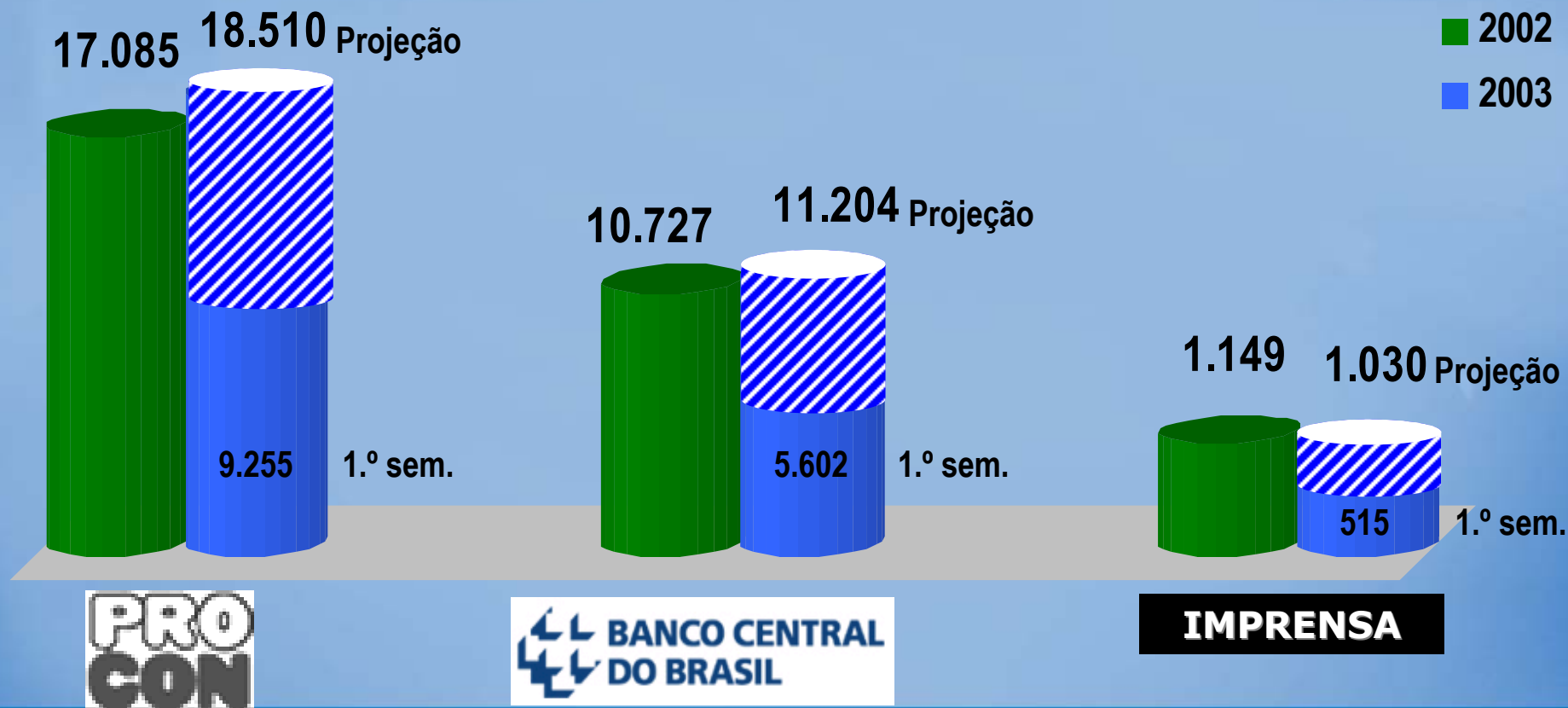
- ⇒ Aprimoramento dos sites - opções, agilidade, acessos.
- ⇒ Implantação de teclado virtual randômico (posições variáveis), dificultando um hacker instalar um gravador de clique de mouse no microcomputador do cliente.
- ⇒ Software para portadores de deficiência visual.
- ⇒ Ampliação do leque de pagamentos.
- ⇒ Opção de solicitação de extratos com período até 60 dias.

- ⇒ **Simulações para concessão de empréstimos via sistema (número de parcelas X valor financiado X juros), inclusive de renegociações.**
- ⇒ **Talão de Cheques - agendamento de horário de entrega na 2ª tentativa.**
- ⇒ **Cheque Especial - escolha da data para débito dos juros.**

- ⇒ Extrato de conta corrente - separar as informações, demonstrando claramente a diferença entre o saldo disponível e o limite de cheque especial.
- ⇒ Manutenção das características e benefícios da conta original, quando da transferência automática da conta corrente entre agências ou quando de fusões e incorporações de Bancos.
- ⇒ Proteção nas transações com débito em c/c - disparo de mensagem no celular.
- ⇒ Identificação das transações de débito - nome do estabelecimento, data, horário.



Volume de Registros



Atendimento ao
Cliente HSBC

Atendimento ao
Cliente Real

Itaú Bankfone
Apoio a Clientes

Alô Bradesco

Unibanco 30 Horas

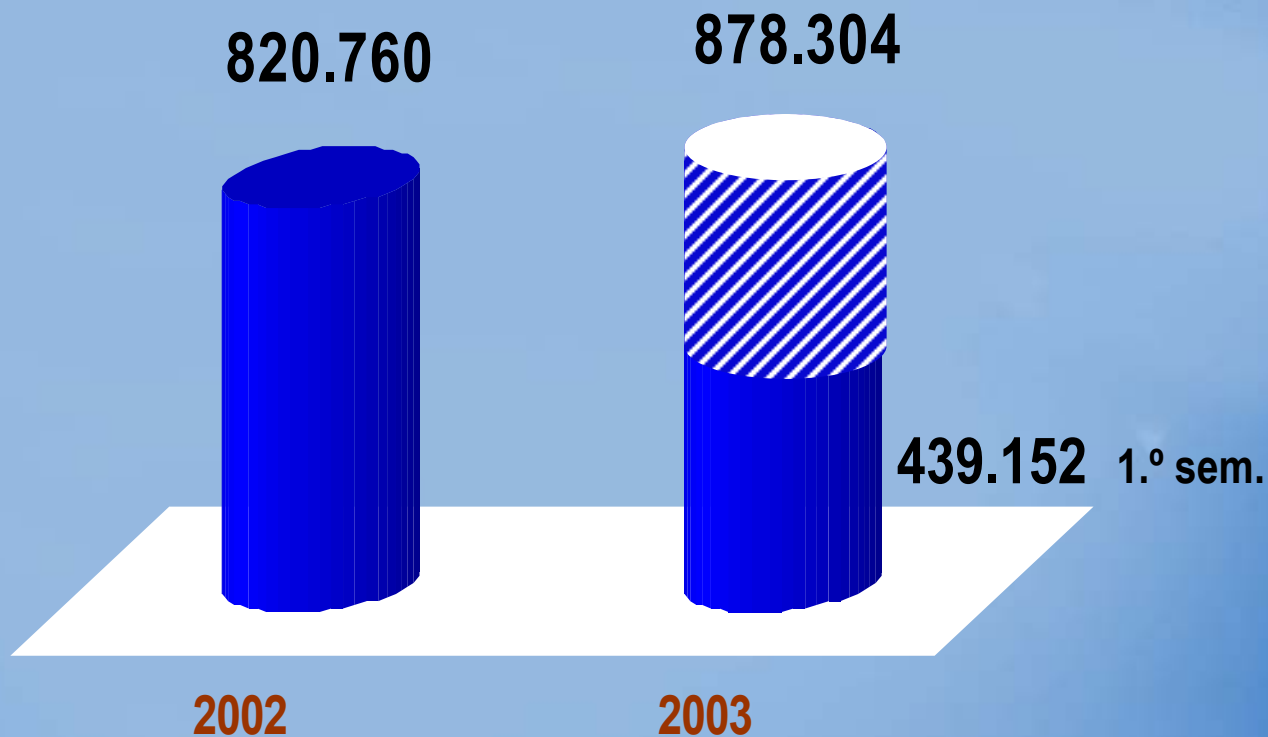
Citiphone
Banking

BB Responde

SAC Caixa

BRB Ouvidoria

Volume de Registros





Foco das Preocupações :



- **AUTO ATENDIMENTO**
 - Orientações quanto à utilização dos equipamentos.
- **TARIFAS**
 - Avaliação constante das nomenclaturas, custo e formas de divulgação.
- **FRAUDES**
 - Transações bancárias e eletrônicas.