

# BCN – A EXPERIÊNCIA COM A PROVEDORIA DO CLIENTE





**A – GABINETE DE PROVIDORIA DO CLIENTE**

**B – ESTATÍSTICAS**

**C – PRINCIPAIS MEDIDAS ADOPTADAS**

# GABINETE DE PROVIDORIA DO CLIENTE

Com o objectivo de proteger os nossos Clientes e gerir de forma célere e eficiente as suas reclamações, o BCN desde Junho de 2009 dispõe de um Gabinete de Provedoria do Cliente (GPC).

## O QUE É?

Trata-se de uma estrutura que se dedica exclusivamente ao tratamento das reclamações e queixas dos clientes e em simultâneo propor à Comissão Executiva do Banco medidas que almejam a oferta de produtos e serviço de qualidade e consequentemente melhorar a imagem da Instituição junto dos consumidores.



# ATRIBUIÇÕES DA PROVIDORIA DO CLIENTE

- Recomendar à CE a alteração e/ou correcção de procedimentos ou decisões tomadas pelo Banco, decorrentes da análise a reclamações ou sugestões apresentadas;
- Dar conhecimento tipificado às áreas envolvidas das situações ocorridas, quando o seu carácter pedagógico o justifique, tendo em vista o reforço da atitude de prevenção;
- Propor acções destinadas a divulgar os objectivos e a actividade da Provedoria do Cliente;
- Recepcionar as reclamações ou sugestões apresentadas, quer por Clientes, quer pelo Banco de Cabo Verde ou Instituições de Defesa do Consumidor;

# ATRIBUIÇÕES DA PROVIDORIA DO CLIENTE

- Informar o autor da reclamação da decisão que sobre ela foi tomada;
- Analisar as causas de cada reclamação, em colaboração com as respectivas áreas do Banco envolvidas, com vista à proposta de implementação das devidas acções correctivas e/ou preventivas;
- Acompanhar a implementação das propostas efectuadas, verificando o seu estado de eficácia;



# PRINCIPAIS ASPECTOS REGULADORES DA ACTIVIDADE DO PROVIDOR

## Direito de queixa (Artigo 2.º)

- Os Clientes podem apresentar queixas por acções ou omissões dos órgãos e colaboradores do Banco ao Provedor do Cliente;
- O facto do Cliente ter anteriormente já deduzido queixa sobre a mesma matéria junto do Banco e ter recebido resposta desfavorável à sua pretensão, não impede que possa apresentar nova queixa ora dirigida ao Provedor do Cliente sobre os mesmos factos;
- Nos casos em que as queixas ainda não tenham sido deduzidas junto do Banco, o Provedor do Cliente encaminha tais queixas para os órgãos próprios do Banco para decisão, a qual, quando não favorável ao Cliente, deverá ser comunicada ao Provedor.

# PRINCIPAIS ASPECTOS REGULADORES DA ACTIVIDADE DO PROVIDOR

## Iniciativa (Artigo 8.º)

- O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em queixas apresentadas pelos Clientes, individual ou colectivamente, ou por iniciativa própria relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento;
- As queixas ao Provedor do Cliente não dependem de interesse directo, pessoal e legítimo nem de quaisquer prazos.

# PRINCIPAIS ASPECTOS REGULADORES DA ACTIVIDADE DO PROVEDOR

## Apresentação de queixas (Artigo 9.º)

- As queixas são apresentadas por cartas, telefax ou por correio electrónico, e devem conter a identidade e morada do Cliente queixoso, assim como a sua assinatura;
- As queixas são directamente dirigidas ao provedor do Cliente ou apresentadas, para o mesmo efeito, em qualquer dos balcões do Banco.



# PRINCIPAIS ASPECTOS REGULADORES DA ACTIVIDADE DO PROVIDOR

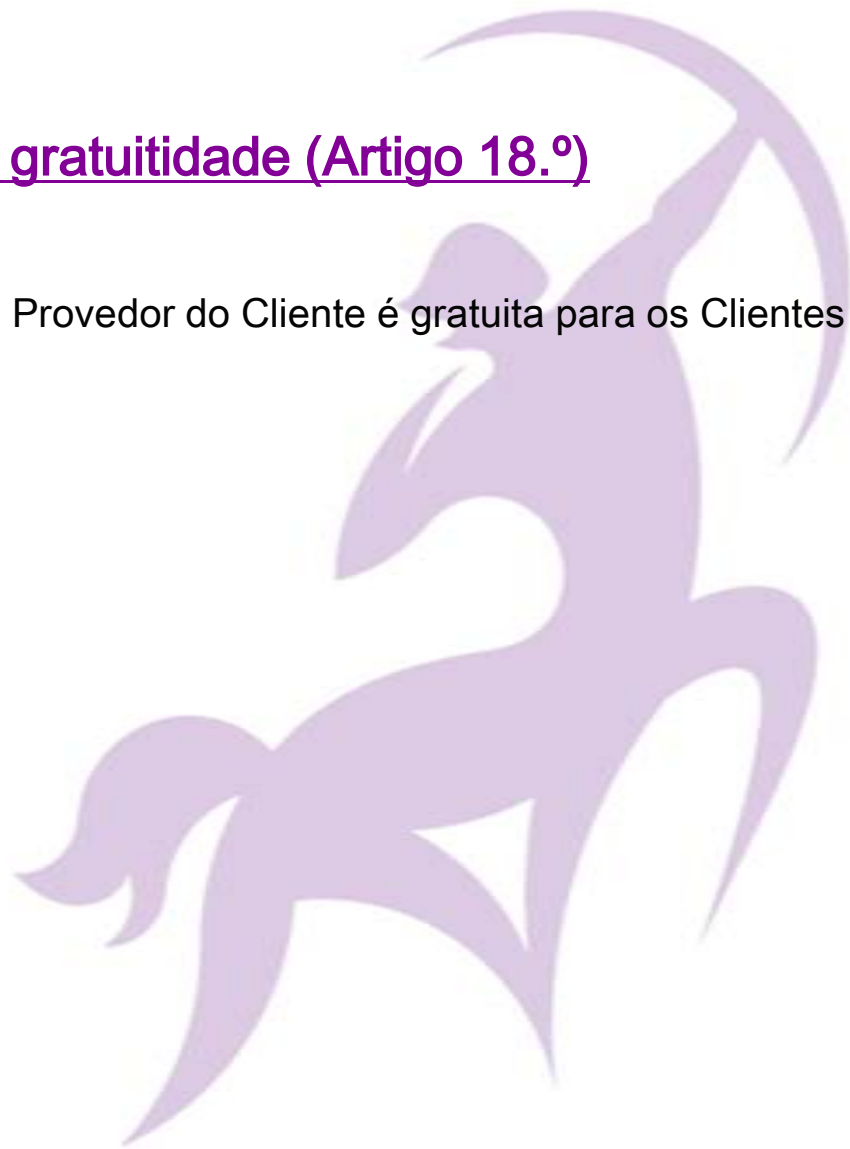
## Resposta ao Cliente (Artigo 15.º)

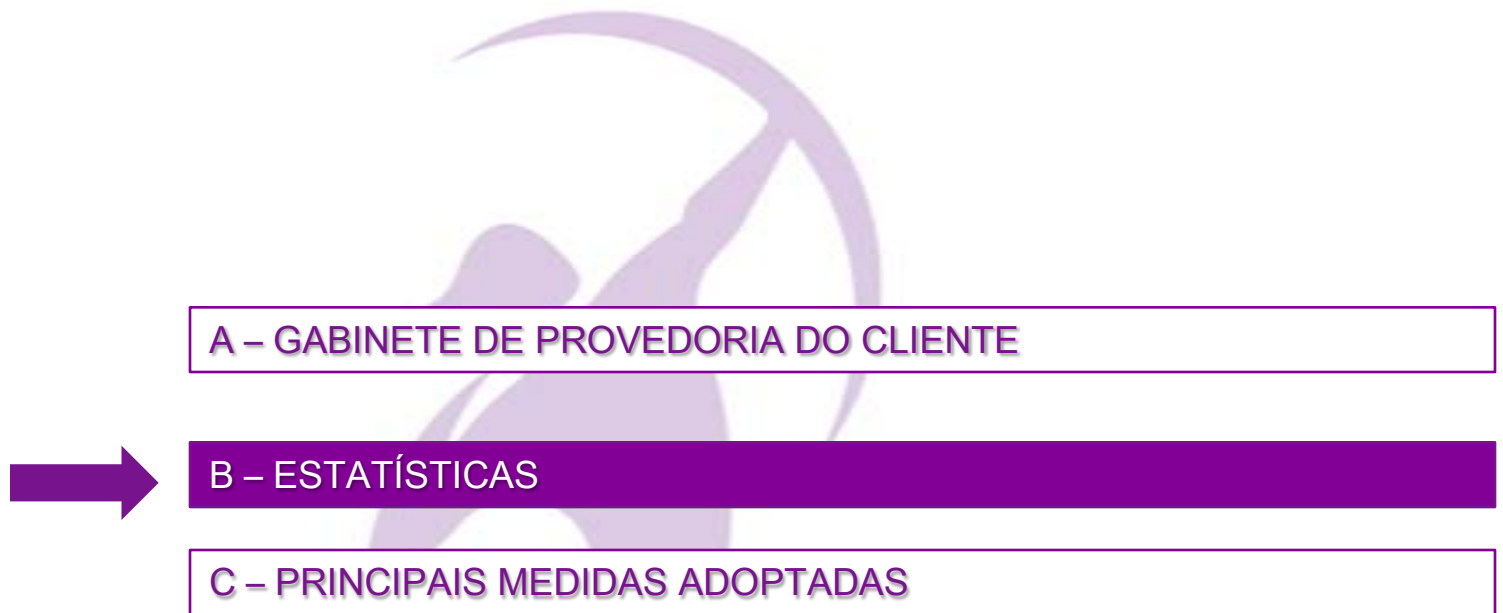
- Quando a queixa é dirigida pelo Cliente ao GPC após ter recebido resposta desfavorável do Banco sobre a mesma matéria, o Provedor deverá dar a resposta final ao Cliente no prazo máximo de 30 dias, salvo nos casos de excepcional complexidade, em que este prazo poderá ser alargado para os 60 dias;
- Nos restantes casos, a resposta final será remetida pelos serviços do Banco alvo da queixa ou competentes para as reclamações ou pela hierarquia responsável pelo colaborador ou colaboradores em causa, respeitando-se os prazos de 30 ou 60 dias, consoante a complexidade da queixa.

# PRINCIPAIS ASPECTOS REGULADORES DA ACTIVIDADE DO PROVEDOR

## Princípio da gratuidade (Artigo 18.º)

- A actividade do Provedor do Cliente é gratuita para os Clientes queixosos.





Desde a sua criação, o Gabinete de Provedoria do Cliente recebeu e deu tratamento a um total de **101 reclamações de clientes** que se relacionam com os Produtos vendidos e Serviços prestados, nomeadamente:

- Cartões (Vinti4 e Visa Fácil)
- Preçário
- Crédito
- Atendimento
- Movimentos e saldos nas contas de Depósito à Ordem
- Taxas de Juros de DP's
- Demora nas respostas de pedido de crédito

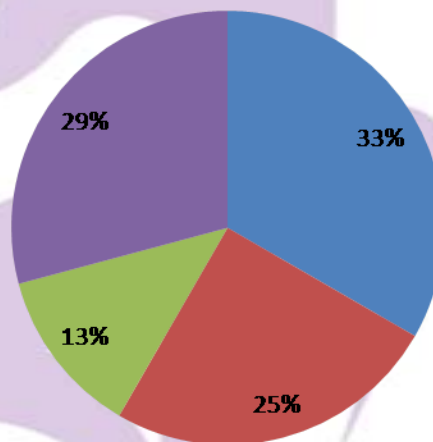


# ESTATÍSTICAS Reclamações em 2009

Em 2009 (a partir do 2.º semestre do ano), foram um total de 24 reclamações.

## Distribuição por Tipo Reclamação

■ Preçário ■ Crédito ■ Atendimento ■ Outros

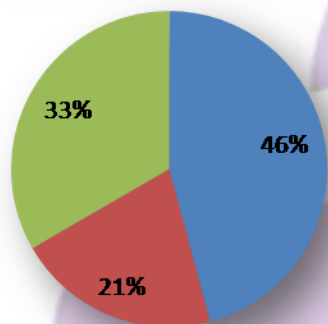


## Distribuição de reclamações geograficamente - 2009

Em termos geográficos, em 2009, os dados apontam para:

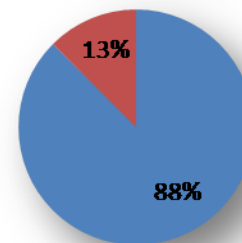
### Distribuição por Unidade de Negócios

■ Sede ■ Palmarejo ■ Outras UN's



### Distribuição por Área Comercial

■ AS ■ AB

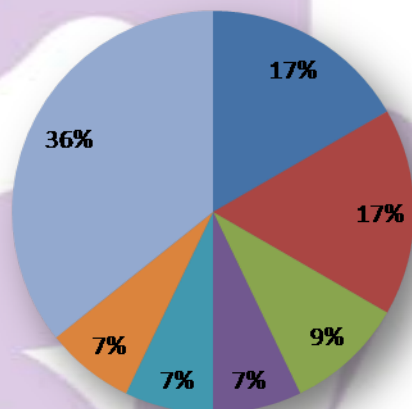


# ESTATÍSTICAS Reclamações em 2010

Em 2010, foram um total de 42 reclamações.

## Distribuição por Tipo Reclamação

- Atendimento
- Crédito
- Outros
- Visa Fácil
- Cartão24
- Levantamento Fraudulento
- Débito Indevido

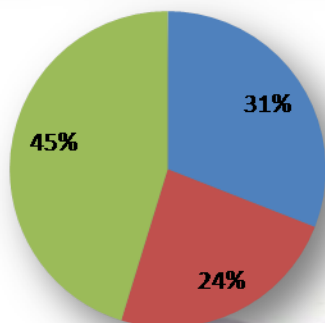


## Distribuição de reclamações geograficamente - 2010

Em termos geográficos, em 2010, os dados apontam para:

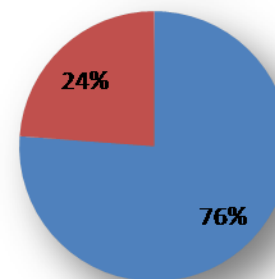
### Distribuição por Unidade de Negócios

■ Sede ■ Terra Branca ■ Outras UN's



### Distribuição por Área Comercial

■ AS ■ AB

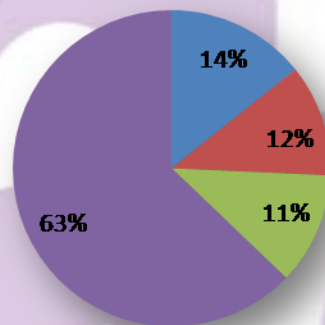


# ESTATÍSTICAS Reclamações em 2011

Em 2011 (dados até início de Novembro), foram um total de 35 reclamações.

## Distribuição por Tipo Reclamação

■ Cartao Visa Facil ■ Crédito ■ Atendimento ■ Outros

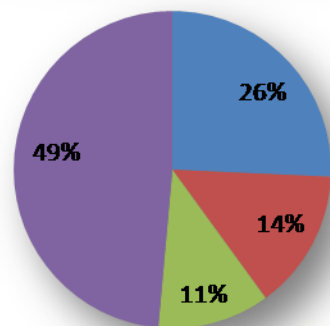


## Distribuição de reclamações geograficamente - 2011

Em termos geográficos, em 2011, os dados apontam para:

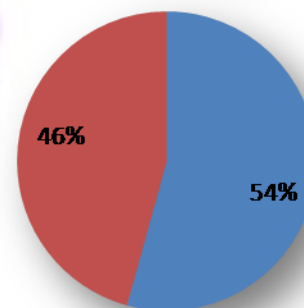
### Distribuição por Unidade de Negócios

■ Mindelo ■ Terra Branca ■ Palmarejo ■ Outras UN's



### Distribuição por Área Comercial

■ AS ■ AB



A – GABINETE DE PROVIDORIA DO CLIENTE

A – GABINETE DE PROVIDORIA DO CLIENTE



C – PRINCIPAIS MEDIDAS ADOPTADAS

# PRINCIPAIS MEDIDAS ADOPTADAS

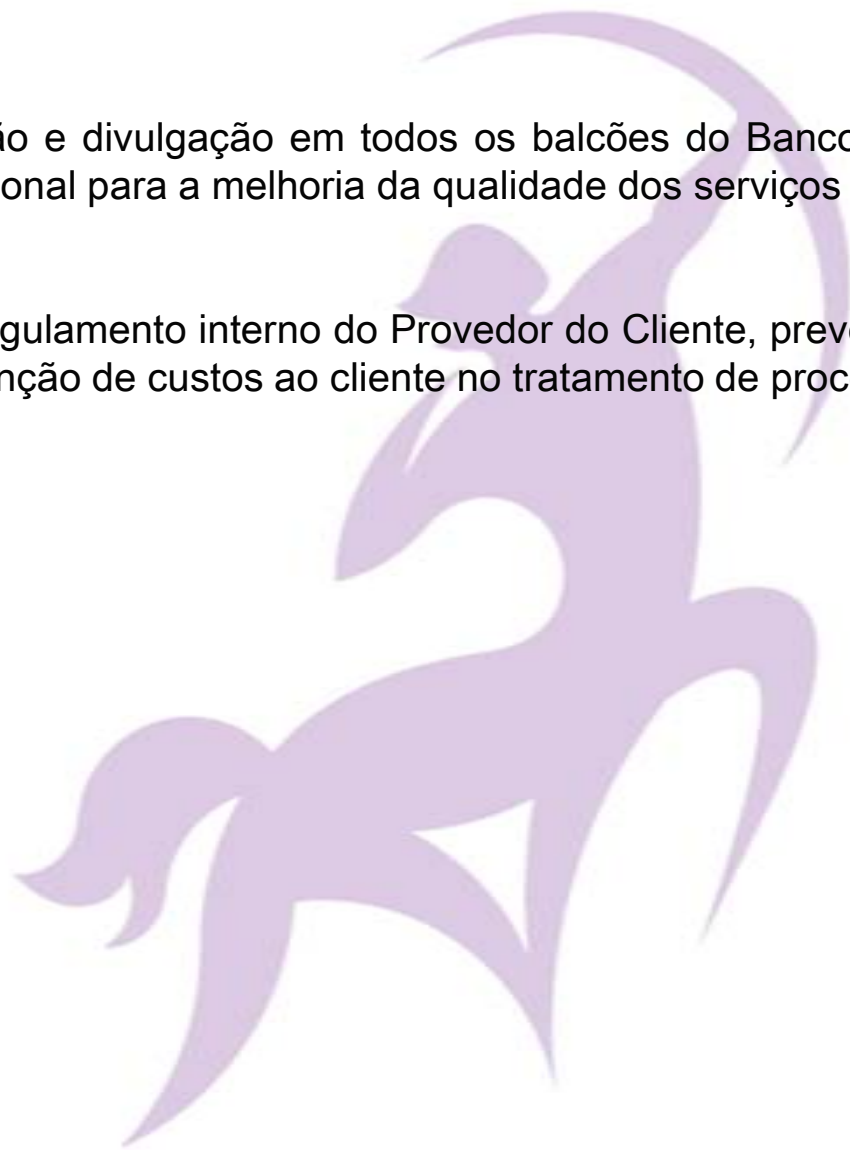
As queixas e reclamações dos Clientes são encaradas de um modo positivo e construtivo o que permite a melhoria da qualidade dos Produtos e Serviços oferecidos através da adopção de medidas correctivas e preventivas, tais como:

- Promoção de acções de formação e sensibilização dos técnicos sobretudo em relação ao respeito e cumprimento das normas estabelecidas pela Entidade de Supervisão;
- Criação de mecanismos e veículos de divulgação de toda a informação interna e das alterações sofridas nos produtos e serviços oferecidos pelo Banco, atitude proactiva capaz de minimizar casos de reclamações de clientes;



# PRINCIPAIS MEDIDAS ADOPTADAS

- Disponibilização e divulgação em todos os balcões do Banco do Livro de Reclamações, uma ferramenta adicional para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Definição do regulamento interno do Provedor do Cliente, prevendo princípios que abonem pela celeridade e isenção de custos ao cliente no tratamento de processos de reclamações e queixas;



A – GABINETE DE PROVIDORIA DO CLIENTE

B – ESTATÍSTICAS

C – PRINCIPAIS MEDIDAS ADOPTADAS

**OBRIGADO!**