manchete

Jornal Económico
Banca Online
24-04-2020

Periodicidade: Semanário
Classe: Economia/Negócios
Âmbito: Nacional
Tiragem: 10000
Temática: Banca/Seguros
Dimensão: 902 cm²
Imagem: S/Cor
Página (s): 5

Pandemia aviva canais digitais dos bancos

COVID-19

Pandemia aviva canais digitais dos bancos

As instituições bancárias reforçaram os 'contact centers', criaram emails só para dúvidas e sugeriram ir aos balcões só em "absoluta necessidade".

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

Os canais digitais tornaram-se, mais do que nunca, a joia da coroa dos bancos portugueses. Com a propagação do novo coronavírus no país, as instituições readaptaram-se e começaram a aconselhar a utilização das *apps* e do *homebanking* enquanto as restrições e as regras de distanciamento social estiverem em vigor. Há alguns anos que estas ferramentas são uma forma de os bancos manterem a proximidade aos clientes, mas a crise pandémica aguçou essa necessidade, à medida que muitos portugueses evitam recorrer aos balcões e às caixas automáticas (ATM) com receios de contágio.

Maria João Carioca, administradora da Caixa Geral de Depósitos (CGD), diz ao Jornal Económico (JE) que o banco público procurou alargar a oferta digital para responder rapidamente a este contexto. O serviço de atendimento telefónico teve de ser reforçado, uma vez que se registou uma subida de 52% nas chamadas para o *contact center*. "Em março, lançámos um serviço inovador na banca portuguesa que recorre a tecnologia de validação biométrica e permite a adesão, de forma 100% digital, ao serviço Caixadirecta, a qualquer hora e em qualquer lugar, sem que os clientes tenham de se deslocar a uma agência ou ATM", exemplifica. Só no mês passado, a maioria (68%) das operações dos clientes da CGD foram feitas através dos canais digitais. Quanto aos pedidos de suspensão temporária do pagamento de prestações do crédito à habitação ou pessoal (moratórias e carências), houve mais de 30 mil solicitações de empresas e particulares realizadas por via digital. "Disponibilizámos ainda na *app* DABOX a funcionalidade de transferências entre bancos que permite efetuar na mesma app transferências a partir de qualquer banco onde o cliente tenha conta. Está disponível atualmente para contas da CGD, Activo Bank, Millennium, Santander e Montepio, prevendo-se em breve o alargamento a mais bancos", salienta Maria João Carioca.

O BPI está a alargar os serviços do *homebanking* e a flexibilizar as formas de adesão dos particulares a este canal, oferecendo ainda seis meses gratuitos nas novas adesões ao pacote de serviços básicos (conta valor, conta *premier*, conta *commerce*), que incluem os serviços necessários para fazer transações a partir de casa (conta, transações digitais e cartões). Para empresas, estendeu os serviços e isenção de comissões associadas, sendo possível contactar e trocar documentos com o gestor pelo BPI Net.

O Novo Banco optou por criar, por exemplo, uma *mail-box* e uma linha de atendimento prioritário no *contact center* ("Via Verde") exclusivamente para esclarecer dúvidas sobre linhas de crédito e moratórias no âmbito da pandemia de Covid-19, o que fez com que os clientes empresas pequenos negócios e particulares passassem a ter duas novas ferramentas para clarificar questões. "Esteja onde estiver, deixe-se estar", apela o banco liderado por António Ramalho. O conselho é unânime aos principais bancos em Portugal. Nas declarações enviadas ao jornal ou nos *websites*, todos incentivam as transações online e o uso de ferramentas que evitem o manuseamento de 'dinheiro físico', como os pagamentos *contactless*.

"Neste momento em que o risco de propagação da Covid-19 é considerado elevado, recomendamos que os clientes se desloquem às sucursais apenas em caso de absoluta necessidade, devendo privilegiar sempre a utilização dos canais digitais, nomeadamente a *app* e o site. Caso não tenham os códigos de acesso aos canais digitais, poderão obtê-los de imediato no *site* ou numa das mais de 12 mil caixas Multibanco espalhadas por todo o país", destaca o Millennium bcp.

O Crédito Agrícola também reforçou os meios de acesso dos clientes aos serviços através dos canais remotos e self-service, sobretudo depois de a app ter registado um crescimento de 6% (particulares) e 8% (empresas). "A linha direta de atendimento assinalou um aumento de 46% nas chamadas recebidas e o *homebanking* verificou também um incremento significativo no número de operações efetuadas", adiantou o banco ao JE.

Em março, os clientes deram maior utilização às 'apps' para fazer pagamentos e outras operações bancárias. Consultoras preveem que a mudança de hábitos vai continuar depois das restrições à circulação

João Fonseca, *partner* da Deloitte e responsável pela consultoria ao setor bancário alerta para a oportunidade que os bancos têm de fazer ajustes nos meios internos de suporte para minimizar ineficiências que possam mais tarde gerar dívida técnica e operacional. Ainda assim, o destaca o "papel" que têm desempenhado no combate ao isolamento social, "através de visitas domiciliárias ou contacto telefónico personalizado com clientes na faixa etária acima dos 65 anos, acompanhando e resolvendo as dúvidas relativamente às suas contas bancárias e explicando, simultaneamente, as medidas de saúde pública instauradas".

Para João Moradias, *account executive* de Banca da DXC Technology, estima que a alteração de hábitos criada pelo confinamento fará com que a utilização dos canais digitais seja "progressivamente superior". Logo, as plataformas também terão de continuar a evolui, nomeadamente com "novas ofertas particulares ao momento de dificuldade económica que se antecipa (revisão de compromissos de hipotecas ou empréstimos, crédito...), desenvolvimento de arquiteturas de *open banking* que permitam a multiplicação de relação com outros agentes do setor" ou mesmo "soluções cognitivas que aumentem a taxa e satisfação de resposta aos clientes, possibilidade de interação com gestão de conta através de vídeo".

Fernando Custódio, responsável pelo setor financeiro na consultora CGI, também considera que a banca portuguesa respondeu de forma "globalmente positiva" à situação de isolamento criada pela pandemia. "Será expectável que muitos destes processos de digitalização amadureçam, ganhem maior complexidade e perdurem após este período. Como resultado, os clientes acabarão por ter serviços mais inovadores, mais próximos e *always-on*", prevê.