

RELATÓRIO ACTIVIDADES

GABINETE PROVEDORIA DO CLIENTE 2017

Criado com a missão de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo BCN aos seus Clientes e Público em geral e, conseqüentemente, para uma melhor imagem do Banco, o Gabinete de Provedoria do Cliente (GPC), reflecte uma concepção integrada na gestão interna dos assuntos que originam as queixas, reclamações e sugestões de clientes, visando uma resposta integral às questões colocadas. O GPC age com total e plena isenção e autonomia funcional.

A prestação de um serviço de qualidade aos Clientes do BCN implica que as queixas, reclamações e sugestões apresentadas sejam encaradas de um modo positivo e construtivo.

Recebida a queixa, reclamação ou sugestão, reportada pelo cliente ou não cliente, o GPC requer aos departamentos do Banco as informações que se mostrarem necessárias ao cabal esclarecimento da situação. Em caso de acolhimento do pedido formulado, é dirigido aos departamentos do BCN instruções para correcção da situação.

Foi dado um ênfase especial no contacto com o autor da queixa, reclamação e sugestão, preferencialmente por telefone ou email, inteirando-se o GPC de todos os contornos da situação que motivou a comunicação, de forma a poder agir respondendo de forma global ao solicitado.

Reclamações recebidas

Os valores

Durante o ano de 2017 foram encaminhadas e resolvidas pelo GPC treze (13) reclamações. As reclamações foram apresentadas directamente ao BCN através de carta, preenchimento do Livro de Reclamações e através do Banco de Cabo Verde (BCV).

Tivemos seis reclamações no primeiro semestre e sete no segundo semestre, sendo que doze das reclamações tiveram como origem a área de Sotavento.

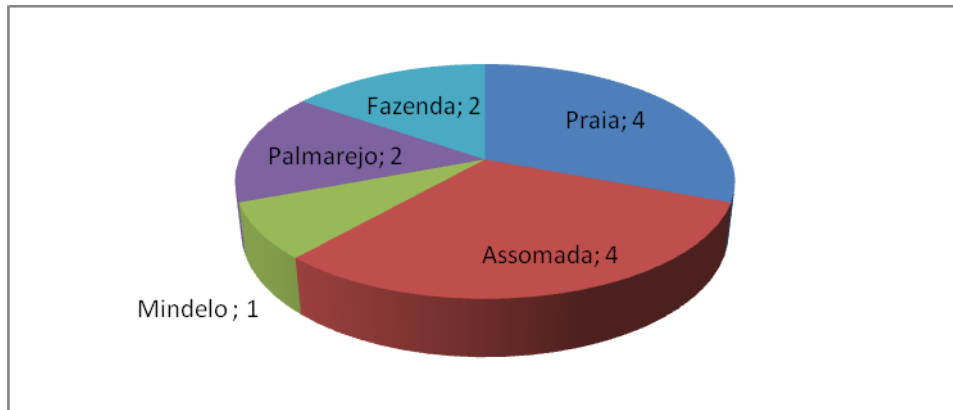
De realçar que a imputação da reclamação é efectuada com relação à Unidade de Negócio (UN) do cliente e não àquela onde é entregue.

Notas:

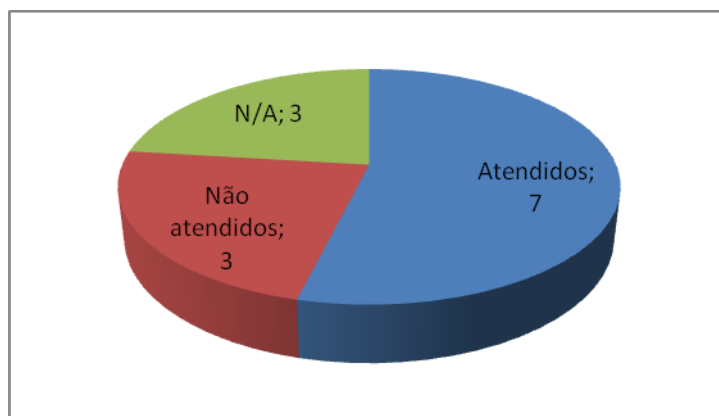
- Uma das reclamações, recebida em Abril, encaminhada pelo BCV através do Extranet, visava outras instituições financeiras e não o BCN, no entanto decidiu-se pela sua inclusão nos dados pois que foi analisada e respondida pelo GPC.

- Uma das reclamações, recebida em Dezembro, proveio de um não cliente, visando a UN de Assomada.

Foram cinco as UN's visadas, abaixo a distribuição das reclamações:

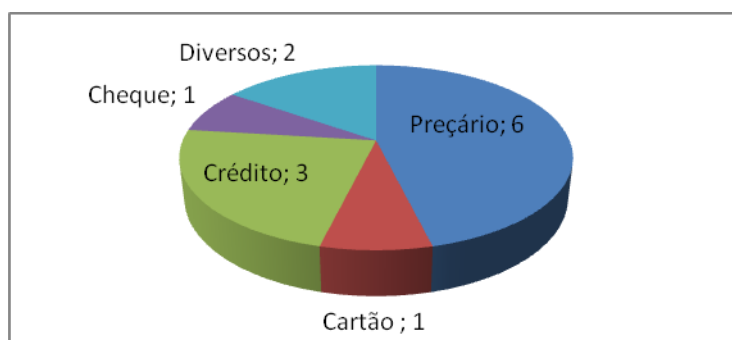


Das treze reclamações apresentadas sete foram atendidas, três não o foram e o conceito não se aplica às restantes três. Temos assim que 54% das reclamações foram atendidas.



Os motivos

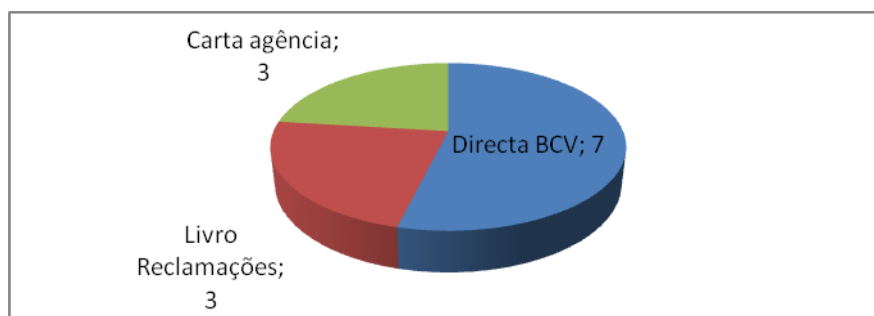
Na origem das reclamações estiveram a aplicação do preçário em vigor, o crédito, diversos, cheque e cartão. Com a seguinte distribuição:



Temos assim que as reclamações motivadas pelo preçário em vigor corresponderam a 46% do total.

Os meios

São diversos os meios através dos quais se podem utilizar para fazer chegar ao GPC as reclamações. Abaixo a distribuição dos meios utilizados:



Temos assim que 54% das reclamações foram directamente comunicadas ao BCV que posteriormente as reencaminhou ao GPC para análise.

As devoluções

As treze reclamações, das quais sete foram atendidas pelo GPC originaram devolução aos clientes num total de 86.010\$00 (oitenta e seis mil e dez escudos).

Período homólogo

Considerando as reclamações analisadas em 2016 e 2017, temos que:

- Tivemos uma diminuição de reclamações, de 35 para 13, uma diminuição de 63%.
- As devoluções sofreram igualmente uma diminuição, passando de 101.369\$00 para 86.010\$00, uma diminuição de 18%.
- A área de Sotavento manteve-se como a área mais visada, passando de 71 para 92%.

Conclusões

As reclamações foram todas analisadas e resolvidas, tendo-se corrigido a situação nos casos em que se atendeu ao solicitado pelo reclamante. A resposta do GPC e das UN's respeitou o prazo legal fixado para resposta e resolução, 10 dias úteis.

Em face à diminuição do número de reclamações em comparação com o ano anterior o GPC conclui que a conduta do BCN tem ido de encontro com as aspirações dos clientes e público em geral e no respeito das normas legais a que está adstrito.

De ressaltar que não foi apresentada nenhuma reclamação por mau/deficiente atendimento nas UN's o que a nosso ver é de salutar e manter. Duas reclamações foram motivadas por os serviços internos não comunicaram aos requerentes que o seu pedido anteriormente efectuado tinha sido atendido e a situação resolvida.

Caberá a todas as UN' s e serviços centrais o engajamento com vista à redução das reclamações no ano de 2018 e assim podermos prestar um serviço de qualidade e de encontro com as expectativas do cliente e público em geral.

O Provedor do Cliente