

RELATÓRIO ACTIVIDADES

GABINETE PROVEDORIA DO CLIENTE 2018

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), reflete uma conceção 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 confiança e os níveis de satisfação da nossa clientela poderão ser incrementados, se as solicitações do **Provedor do Cliente** forem prontas e eficientemente tratadas, ajudando a manter e implementar a reputação do BCN.

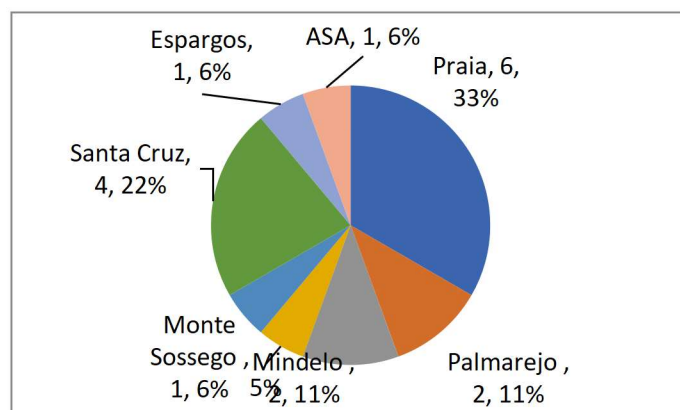
O Provedor do Cliente que é o responsável pelo tratamento das reclamações, terá de dar uma resposta ao Cliente reclamante no prazo máximo de 10 dias úteis, subsequentes à receção da reclamação, traduzindo uma maior exigência na celeridade de resposta, o que implica igualmente uma maior rapidez por parte dos restantes serviços do Banco no que concerne à cooperação e resposta às solicitações do Provedor.

Foi dado uma ênfase especial no contacto com o autor da queixa, reclamação e sugestão, preferencialmente por telefone ou e-mail, 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.

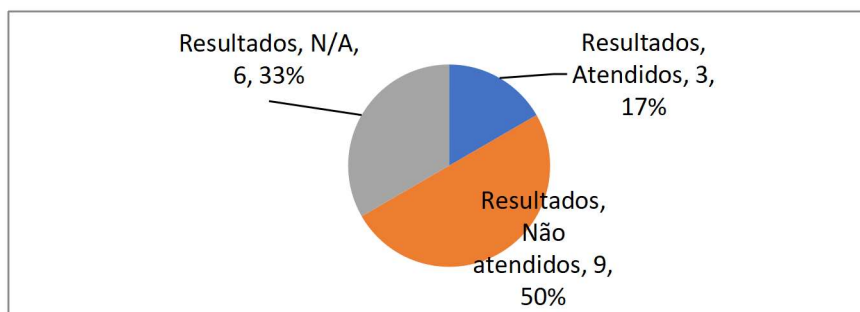
Durante o ano de 2018 foram encaminhadas e resolvidas pelo GPC 18 reclamações, repartidos por 8 Unidades de Negócios. As reclamações foram apresentadas, quer diretamente ao BCN, através de carta e Livro de Reclamações e quer através do Banco de Cabo Verde (BCV).

Do total das reclamações, 5 foram recebidas no primeiro semestre e 13 no segundo, sendo que 13 (das reclamações tiverem como origem a área de Sotavento.

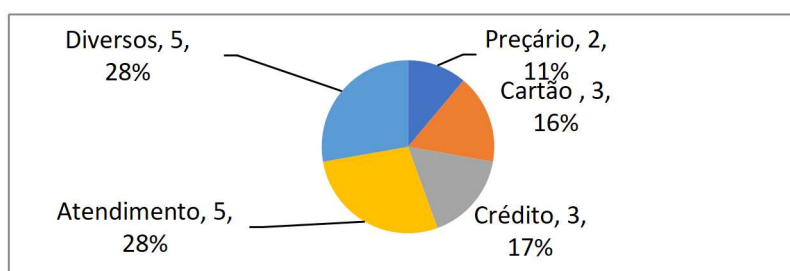
De realçar que a imputação da reclamação é efetuada com relação à Unidade de Negócio (UN) do cliente e não a aquela onde é entregue.



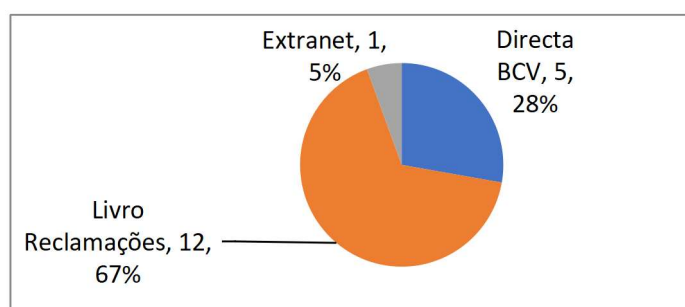
Das 18 reclamações apresentadas três correspondente a 17%, foram atendidas, nove não o foram e o conceito não se aplica às restantes três, na medida em que se tratavam de pedidos de esclarecimento.



O gráfico abaixo espelha os motivos das reclamações, sendo que a maioria (56%) estão relacionadas com o Atendimento e Diversos com um peso de 28% cada.



Os clientes utilizaram diversos canais para apresentarem as suas reclamações, sendo o meio mais privilegiado livro de reclamação com 67%, correspondente a doze reclamações.



Nalguns casos as reclamações deram origem a devoluções monetárias aos clientes, que em 2018 foi na ordem dos 35.142 CVE (trinta e cinco mil e quarenta e dois escudos).

Comparativamente ao período homólogo do ano anterior, é de se realçar os seguintes aspetos:

- Registrou-se um aumento do número de reclamações em cerca de 38%, passando de 13 reclamações em 2017 para 18 reclamações em 2018;
- As devoluções sofreram uma redução (59%) passando de 86.010 CVE para 35.142 CVE;
- A área de Sotavento manteve-se como a área mais visada, passando a representar 72% das reclamações (92% em 2017).

As reclamações foram todas analisadas e resolvidas, dentro do prazo legal fixado, pelo BCV, para resposta e resolução, ou seja, 10 dias úteis.

O tratamento eficiente e construtivo das reclamações recebidas permitiu a adoção de medidas corretivas e preventivas, tendo sido possível dar uma resposta adequada aos reclamantes, através do envio de uma nota explicativa, melhorando assim a imagem do Banco junto dos seus clientes,

Posto acima, conclui-se que houve um aumento do número de reclamações em comparação com o ano anterior (2017).

Pese embora o aumento, realçamos que as solicitações/reclamações foram prontamente solucionadas e respondidas, pois, tal para além de ser uma exigência legal é, também, nossa missão enquanto Provedor do Cliente, satisfazer e manter a confiança dos clientes.