

Testada e aprovada

Atendido pela agência digital há mais de um ano, cliente conta como sua relação com o banco ficou muito melhor

Há algumas semanas, o consultor de tecnologia Fernando Ferreira Lopes recebeu uma mensagem via SMS. No texto, a gerente de sua conta avisava sobre um pequeno problema encontrado em um DOC. “É o tipo de coisa que eu só iria descobrir se olhasse o extrato ou se a pessoa do pagamento reclamasse”, diz ele, que pôde resolver a questão rapidamente. A proatividade está entre as diversas qualidades listadas por Fernando ao avaliar sua atual relação com o banco. Uma lista que inclui agilidade, praticidade e flexibilidade. Esta nova relação vem desde que ele passou a ser atendido pelo Personalité Digital, um modelo pioneiro de relacionamento, totalmente

remoto, criado em 2013. Cliente do banco há 25 anos, ele diz que esse modelo se encaixou perfeitamente em sua rotina. Com uma agenda sempre cheia, que inclui diversas viagens a trabalho, ele diz se sentir mais tranquilo com suas operações bancárias. Especialmente porque sabe que pode contar com o serviço em horários muito mais flexíveis. “Já mandei e-mail depois das 22h e tive resposta no mesmo dia”, conta, lembrando que o atendimento gerencial do Personalité Digital vai das 7h às 24h. Além do e-mail, ele reforça a facilidade de poder usar outros canais, como SMS, chat online, telefone exclusivo e videoconferência. Como, por exemplo, quando precisou de uma consultoria para investimento. Ele conta que, após a venda de um imóvel, precisava aplicar o dinheiro, mas não sabia muito bem o que fazer e queria uma orientação especializada. A gerente sugeriu o serviço de Consultoria de Investimento. Como ele estava fora de São Paulo, não poderia comparecer a uma reunião. A gerente disse

que isso não seria um problema. Tudo foi resolvido com uma videoconferência realizada à noite, após o expediente de Fernando. “É uma coisa que, normalmente, minha rotina não permitiria: participar de uma reunião com um consultor e minha gerente. Eu não teria acesso a isso se fosse em uma agência tradicional”. Fernando se diz entusiasmado com todas as possibilidades que tem à disposição, não apenas porque atendem suas necessidades, mas também pela agilidade e eficiência que oferecem. “Mesmo que eu pudesse ir a uma agência, nos horários regulares do banco, não sei se conseguiria resolver as coisas com a mesma rapidez que o Personalité Digital me oferece”. Ele acrescenta que, olhando para o futuro, esse caminho de atendimento parece ser o mais promissor. “Acho que boa parte dessa geração mais nova não quer mais aquele perfil tradicional. Querem outro tempo de resposta. E eu vejo que a agência digital resolve muito bem isso, estou recomendando a todos os meus amigos”. ■

Seu cliente tem alguma história ou opinião sobre o banco?



Envie e-mail para o endereço:
**Revista Negócios
Itaú Unibanco**



Mesmo que eu pudesse ir a uma agência, nos horários regulares do banco, não sei se conseguiria resolver as coisas com a mesma rapidez que o Personalité Digital me oferece.”

Fernando Ferreira Lopes,
cliente Personalité Digital



Fernando sendo atendido em uma videoconferência pela gerente Mariana Alencar Silva, da agência digital Personalité