



Paulo Roberto  
Barbosa Campos  
migrou para o Itaú  
Uniclass Digital em  
maio de 2015

## Atendimento completo e digital

Cliente Itaú Uniclass Digital conta como o novo modelo superou suas expectativas

**C**orrentista Itaú Uniclass há quase três anos, Paulo Roberto Barbosa Campos admite que ficou apreensivo quando, em maio de 2015, passou a ser atendido no modelo digital. “A princípio, fiquei um pouco preocupado. Achei que ia começar a falar com um monte de máquinas e que aquilo não daria certo”, confessa. Porém, o receio de passar a ter um relacionamento mais burocrático e impessoal com o banco foi logo transformado em satisfação. Paulo conta que a primeira mudança percebida foi a maior agilidade no atendimento. Para ele, que atua como representante de vendas no segmento de medicina estética, não precisar

mais ir à agência fez uma grande diferença. “Mesmo já sendo cliente Itaú Uniclass, perdia algum tempo, já que existia uma pequena espera”, relata. “Agora é tudo muito mais rápido. Posso usar o telefone, o chat pela internet ou enviar mensagem para resolver qualquer coisa.” Além da praticidade e rapidez na solução de problemas, outro aspecto que agradou Paulo foi a disponibilidade que o Itaú Uniclass Digital oferece. “Às vezes, estou olhando minha conta no meio da noite. Se tem alguma coisa me preocupando, mando uma mensagem e logo de manhã já tenho uma resposta, uma posição que me tranquiliza”, afirma, reforçando o quanto

é positivo poder contar com o banco em horários tão flexíveis. Ele reconhece que essa tranquilidade é bem diferente do cenário preocupante que ele imaginou no início. Hoje, destaca exatamente o contrário: um relacionamento próximo, especialmente com a gerente que o atende, Letícia Chiaperini Passaro. “A Letícia é uma gerente maravilhosa, que sempre me ajuda no dia a dia. Tanto ela quanto as outras pessoas com quem falo quando ela não está, são sempre muito eficientes. Se telefono, se passo uma mensagem, tudo que eu peço, tudo que eu pergunto, eu tenho a resposta na hora.” Paulo se diz muito satisfeito e avalia como excelente sua mudança para o digital. “Acho que ficou melhor não só para mim como para todo mundo. Para o banco também.” E brinca: “Falta só eu abrir o computador e conseguir sacar algum dinheiro. No restante, atende perfeitamente”. ■

**“ Tanto ela (minha gerente) quanto as outras pessoas com quem falo quando ela não está são sempre muito eficientes. Se telefono, se passo uma mensagem, tudo que eu peço, tudo que eu pergunto, eu tenho a resposta na hora.”**

Paulo Roberto Barbosa Campos, cliente Itaú Uniclass Digital