

AQUI E AGORA

Estamos aqui para cada um dos nossos clientes mais precisados.

E estamos agora, quando eles mais precisam de nós.

Queremos ajudar a salvar vidas.

Temos de ajudar a viabilizar o isolamento social através da máxima gestão remota dos assuntos bancários, proporcionando ainda um contacto humano que ajude a viver esta situação.

Aqui e Agora é um programa de responsabilidade profissional, social e de cariz humanitário.

O que vamos fazer no AQUI E AGORA

Cientes alvo:

- Mais de 65 anos, não digitais, transacionais
- Constantes de listagem identificativa recebida nas unidades de negócio

Quem atua:

- Desde já, toda a rede comercial
- Seguidamente, os serviços centrais conforme disponibilidades

Como se estrutura: Cada balcão é o epicentro da sua comunidade geográfica

Quais as ações?

Relativamente a cada cliente da listagem, contactar telefonicamente para:

- Identificar situações de **problemas ou necessidades de clientes pessoais** ou na sua relação com o banco e resolver proactivamente esses problemas até ao fim, tais como necessidades documentais, de cartões, etc. ou, se pessoais, aconselhar comportamentos ou diligências adequadas;
- Explicar **medidas de saúde pública de covid-19** e as próprias do Banco;
- Ensinar a aderir e utilizar **Homebanking e App**, de forma a promover a segurança dos clientes numa lógica de isolamento social, acompanhando telefonicamente todo o processo;
- Facilitar as **operações bancárias do dia-a-dia dos clientes** (ex. depósitos bancários de renda);
- Ajudar na adesão para **pagamento em débito direto**, através dos contatos com o fornecedor e nossa autorização;
- Disponibilizar **contatos diretos do gestor** que estiver a fazer o contato (e-mail e telemóvel), assumindo-se como “parceiro” do cliente até ao fim desta crise para esclarecimento e acompanhamento.

Características dos contatos: pessoais, relacionais, de ajuda técnica, esclarecimentos bancários e regularização de situações documentais. NUNCA para venda de produtos e serviços ou cumprimento de outros objetivos comerciais específicos e NUNCA para regularização de crédito vencido ou situações anómalas.

Princípios de atuação dos gestores

- Os contatos não têm qualquer guião nem existe a predefinição de mensagens a serem passadas, ficando ao critério do gestor o teor e a linguagem própria com respeito às regras profissionais, bom senso e de acordo com os objetivos do programa.
- Recomenda-se que a sequência de abordagem seja a seguinte:
 - Apresentação;
 - Cumprimento;
 - Imediato esclarecimento de que não é um telefonema comercial, mas sim pessoal, de relação e de preocupação com o outro;
 - Pergunta sobre o estado de saúde e como está a lidar com a situação;
 - Enunciado das medidas preventivas do COVID-19 e de obrigatoriedade do isolamento e de ficar em casa;
 - Como podemos ajudar a cumprir esse objetivo, com as disponibilidades do banco;
 - Apresentação das alternativas e execução.
- O telefonema termina sempre com a disponibilização dos contatos diretos do gestor e a indicação que o acompanhará sempre até ao fim desta crise.

Excecionalidades

Admite-se que, em alguns casos, para concretizar os fins do AQUI E AGORA, possa ser imprescindível um contato pessoal para cumprimento de formalidades burocráticas, trocas de documentos ou facilitação de elementos vitais da gestão da vida diária do cliente. Nestes casos, o gestor, com toda a equipa do balcão, podem decidir uma visita domiciliária ao cliente necessitado, com carácter absolutamente voluntário, desde que realizada de acordo com o Protocolo de Prevenção e Segurança anexo.

Ferramentas

- Está ao dispor do Programa AQUI E AGORA uma linha verde de prioridade nos serviços centrais para agilização e aceleração dos assuntos que os balcões precisem de resolver.
- O AQUI E AGORA dispõe de uma Mesa de resolução de casos (MRC) coordenada por Experiência do Cliente (António Terra da Motta), RPN (Luís Lima Gomes, Sebastião Beltrão e Vítor Calado), T&O (TBD), Jurídica (TBD), OCM (Joaquim Filipe), que tem como funções apreciar e viabilizar soluções casuísticas para situações específicas (ex. autorização de isenções de comissões, dispensa de formalidades).
- Será disponibilizada uma ferramenta de registo dos contatos.

Data de arranque do projeto: 27 de Março 2020