

ESTADÃO
BLUE STUDIO

Este material é produzido pelo Estadão Blue Studio e apresentado por TecBan.



Gestão eficiente do autoatendimento aproxima clientes de bancos

Atendimento com ampla oferta de serviços, como e onde o cliente quiser, é a aposta das instituições

Bancos e instituições financeiras de todos os segmentos - dos mais tradicionais aos puramente digitais, sejam os especializados em conta corrente, em investimentos, em crédito ou em seguros - buscam manter uma relação de excelência com seus clientes para se destacar em um cenário de alta concorrência e fortalecer os negócios. Adotar uma gestão eficiente e moderna no autoatendimento é um dos pontos que favorece essa jornada.

Manter um contato mais próximo, mais humanizado nessa oferta de serviços, é um "ganha-ganha". Investindo numa rede de caixas eletrônicas (ATMs) eficiente e segura, e agregando ali serviços aderentes a seus clientes, o banco pode aproveitar esse momento de contato para oferecer uma solução que facilite a vida do cliente, além de obter dados preciosos que ajudem no analytics do negócio, para a criação de ofertas mais personalizadas.

É para ajudar as instituições financeiras a crescerem se preocupando apenas com seu 'core business' e não com a infraestrutura da rede de autoatendimento que a TecBan atua como parceira dos bancos, explica Vítor Chiavelli, diretor comercial da empresa que tem mais de 40 anos de experiência na gestão de ecossistemas de atendimento.

A TecBan administra, hoje, uma extensa rede de 25 mil terminais do Banco 24 Horas, além de milhares de outros pontos de autoatendimento pertencentes aos próprios bancos. No total, são 140 mil deles no País - e a empresa está preparada para, atuando como parceira, assumir a gestão de redes terceirizadas e adicionar novos serviços, contemplando ainda toda a parte de segurança e proteção dos dados e informações pessoais e redes de comunicação para essa operação.

"Temos clientes de bancos que fazem mais de 50 milhões de transações por mês na Rede Banco 24 Horas. Essas 50 milhões de transações

são 50 milhões de oportunidades que os bancos têm de se relacionar. Vender um produto, ofertar algum serviço, falar de uma novidade, incluir o cliente numa oferta diferente. Esse momento do contato tem que ser maximizado", afirma.

Chiavelli dá um exemplo. "O cliente quer fazer um saque de R\$ 1.000, só que ele só tem R\$ 500 na conta. Esse é o momento de você oferecer para ele os outros R\$ 500, para ele pagar em parcelas, ou um seguro de vida, ou um seguro para aquela transação, um seguro de cartão de crédito, etc. Essa é a expertise que a gente consegue aportar nesse negócio".

"Tem bancos, por exemplo, que querem ter uma rede de autoatendimento dedicada exclusivamente para o seu cliente e presente em locais de acesso restrito. E existe também o lado mais exclusivo: nós podemos construir a solução e fazer toda a gestão operacional da maneira que cada instituição financeira quiser", aponta Chiavelli.

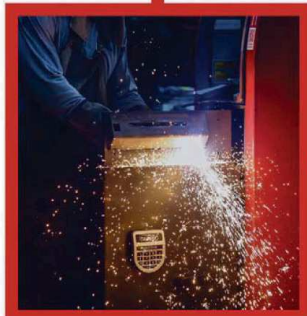
Além da pesquisa de novas soluções biométricas e de segurança de ponta, feita de forma constante, a empresa também investiu em sua própria operadora de telecomunicações, que mantém infraestrutura 3G, 4G e 5G para conexão dos equipamentos, entre outras soluções de negócio.

Vítor Chiavelli,
diretor comercial
da TecBan



Divulgação / TecBan

Conteúdo patrocinado



Fazemos a gestão do autoatendimento de ponta a ponta.

Com soluções modulares, entregamos economia e eficiência para instituições financeiras no Brasil inteiro.



Quer saber mais?

Aponte a câmera para o QR code e assista ao nosso videocast sobre o tema.



PRÉVIA DO VÍDEOCAST SOBRE A GESTÃO DO AUTOATENDIMENTO
Pressreader.com 11 654 178 6604
CONTÉÚDO NÃO PROTEGIDO POR APPLICABLE LAW