

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS

01/12/2016

Banco do Brasil é premiado por excelência no relacionamento com clientes alta renda

Na noite de ontem, 30/11, os representantes do Banco do Brasil, Ana Paula Cardim e Rodrigo Vasconcelos, participaram da cerimônia de premiação do PrêmioABT, realizado pelo Instituto Brasileiro de Marketing de Relacionamento (IBMR). O evento ocorreu na sede da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (Fecomercio SP) e o BB conquistou o prêmio Ouro na categoria Atendimento Integrado, concorrendo com grandes empresas do ramo financeiro, de seguridade, telefonia, entre outras.



"O PrêmioABT incentiva o desenvolvimento de inovações na atividade de atendimento aos clientes Estilo e a banca avaliadora é formada por um corpo de jurados do mercado. Concorrendo com uma centena de cases corporativos, fomos à final e conquistamos o prêmio Ouro, o que demonstra que o Banco está no caminho certo."

Ana Paula Cardim
Gerente de Divisão da Direc

O case inscrito pelo Banco para participar foi "Assessoria em investimentos aos clientes Estilo Digital", e premia o trabalho conjunto de diversas áreas, como Diemp, BB DTVM, Direc, UNC, Disud, Dired e Ditec, que tornaram possível o sucesso do projeto.



O atendimento é realizado na Central de Atendimento Banco do Brasil (CABB), localizada em São José dos Pinhais (PR), por funcionários altamente qualificados, sendo que todos possuem a Certificação de Especialistas em Investimentos (CEA), disponibilizada pela Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). Alguns funcionários também possuem a *Certified Financial Planner* (CFP), disponibilizada pela Associação Brasileira dos Planejadores Financeiros (PLANEJAR).

Esses profissionais atuam de forma complementar ao atendimento prestado pelos gerentes de relacionamento, mediante agendamento do atendimento por vídeo conferência, ou via chat, das 8 às 22hs, em dias úteis, no acesso à área de investimentos do site na internet.

A iniciativa contribui para reforçar a proposta de valor dos clientes alta

renda, com a disponibilização de especialista em investimentos que valorizam o relacionamento e, de forma prática e moderna, estabelecem mais proximidade e conveniência no atendimento e na geração de negócios. Além disso, a excelente experiência oferecida ao cliente, por meio do relacionamento digital, reforça o posicionamento do Banco do Brasil na busca de eficiência, inovação e sustentabilidade.

A equipe de assessoria em investimentos já foi responsável por um volume captado acumulado de mais de R\$ 1 bilhão.

“Nossa equipe de assessoria em investimentos já realizou mais de 47 mil atendimentos via chat, e mais de 25 mil clientes concretizaram investimentos, o que representa 53% de efetividade. O volume captado acumulado é de mais de R\$ 1 bilhão. Além disso, pesquisas realizadas para avaliar o atendimento nesse canal demonstram que 82% dos clientes deram nota máxima para o item iniciativa do BB em contatar os clientes via chat e 68% deram nota máxima para o item segurança no atendimento. Esses números demonstram que a assessoria em investimentos é um grande viabilizador de negócios.”

Rodrigo Vasconcelos

Gerente Geral CABB São José dos Pinhais (PR)

Para utilizar os serviços da Assessoria em Investimentos, os gerentes de relacionamento Estilo Digital podem agendar na intranet > Atendimento > Varejo Digital > Estilo Digital > Agenda. O cliente Estilo Digital também pode ser atendido pelos Especialistas, via chat, das 8 às 22hs, em dias úteis, acessando a página da internet (APF) e navegando na área Investimentos.

Para obter mais informações sobre os Modelos de Relacionamento Digital, acesse o [portal da rede](#) ou [clique aqui](#).

Publicada por:

86684 - DIREC - DIRETORIA DE CLIENTES PESSOAS FISICAS

ENVIAR PARA AMIGO NO CONECTE BB

Parabéns a todos!!!

01/12/2016 09:51

Responder Comentário

Parabéns a todos!! Orgulho em fazer parte deste time!!

01/12/2016 09:50

Responder Comentário

Parabéns!!! Vamos manter esta garra e aperfeiçoar continuamente o atendimento ao cliente. Essa é a marca BB.

01/12/2016 09:48

Responder Comentário

Parabéns! Competência, inovação e muito trabalho gerou esse resultado!

01/12/2016 09:45

Responder Comentário

Espectacular conquista e grande projeto, parabéns!

01/12/2016 09:44

Responder Comentário

Parabéns a todos os colegas que contribuíram para esse excelente resultado!

01/12/2016 09:32

Responder Comentário

Parabéns a toda equipe. Realmente uma grande conquista.

01/12/2016 09:30

Responder Comentário

Que orgulho!!! Parabéns, pessoal!

01/12/2016 09:29

Responder Comentário

Parabéns a todos envolvidos, em especial a grande equipe da CABB.

01/12/2016 09:08

Responder Comentário

Orgulho em fazer parte desta conquista !!!

01/12/2016 08:52

Responder Comentário

Mais uma grande conquista da CABBSJP!!! Parabéns a todos os envolvidos!!!

01/12/2016 08:46

Responder Comentário

É CAMPEÃOOO ! Parabéns a todos da CABB SJP !

01/12/2016 08:31

Responder Comentário