

Crefisul investe no mercado de pessoa física

por Roberto Baraldi
de São Paulo

O Banco Crefisul acaba de inaugurar, na capital paulista, a décima segunda agência de sua rede e a primeira concebida dentro do conceito de agência-padrão voltada para pessoas físicas. O banco, tradicional nas áreas de investimentos e administração de fortunas, está investindo na carteira de banco comercial e já conta com 6,4 mil clientes das classes B e C1, isto é, com rendimentos mensais superiores a US\$ 2 mil.

O diretor executivo da área de pessoa física do Crefisul, Carlos Ximenes de Melo, afirmou, ao inaugurar a agência da avenida Cidade Jardim, que o atendimento oferecido aos clientes é o grande diferencial entre as instituições, uma vez que os produtos e serviços prestados pelos bancos são praticamente os mesmos. O padrão de atendimento é, segundo o executivo, o elemento fundamental da estratégia para ampliar sua rede de 12 para 28 agências nos próximos dois anos.

Embora o mercado financeiro esteja retraído, a instituição detectou grande potencialidade de crescimento na área de pessoa física, por apostar no prestígio do nome Crefisul, consolidado junto a grandes empresas e investidores. Além disso, uma pesquisa realizada pelo banco mostrou que os clientes pessoas físicas estão insatisfeitos em geral com a qualidade de serviços, atendimento e informações prestados pelas instituições. "Queremos atrair esses clientes insatisfeitos — que, na realidade, são exigentes — para o nosso banco e mostrar que temos um conceito di-

ferente de atendimento", enfatizou Ximenes.

O Crefisul investiu US\$ 8 milhões na remodelação do atendimento aos clientes, dos quais US\$ 800 mil destinaram-se ao treinamento de pessoal. O sistema será estendido a todas as agências da rede. "Esse é um alto custo de entrada no negócio, mas vamos pagar para o cliente ver o que temos a oferecer", acrescentou Ximenes.

A AGÊNCIA

A agência-padrão tem três áreas distintas: atendimento rápido, negócios e operações. A central de atendimento rápido, instalada logo à entrada, é ligada "on line" ao banco de dados do Crefisul. O cliente pode consultar saldo e obter extratos de conta corrente no terminal eletrônico e, dirigindo-se à central, tem acesso a um levantamento completo de sua situação frente à instituição — saldo, aplicações, empréstimos, últimas operações, etc.

A central de negócios, segundo explicações de Waldomiro Carvas Junior, da área de marketing do Crefisul, garante o atendimento personalizado e privado ao cliente. Antes de atendê-lo, o gerente de contas acessa o histórico do cliente, para conhecer sua exata posição e perfil. Durante o atendimento, os telefones não tocam na mesa do gerente, mas na central de atendimento, para que o diálogo não seja interrompido.

A terceira área, instalada no fundo da agência, abriga os caixas e realiza as rotinas bancárias, como saques, depósitos e entrega de talões de cheques (que têm dimensões menores do que os convencionais e são entregues em carteiras de couro).