

Banco Montepio reforça no digital e ajusta rede de balcões em resposta a um novo ciclo

- *Acelerar a transição digital, ajustar o modelo de serviço e aumentar a eficiência são os principais objetivos;*
- *O superior interesse dos clientes e a salvaguarda da sustentabilidade da operação estão sempre salvaguardados.*

O Banco Montepio vai acelerar a transição digital, rumo a um novo paradigma de relação, ao mesmo tempo que se ajusta aos desafios de um novo contexto, com os objetivos de acelerar a transição digital, ajustar o modelo de serviço e aumentar a eficiência.

Desde o início do ano que o Banco acelerou a implementação de um conjunto de processos digitais - que abaixo se elencam e em alguns dos quais com pioneirismo na banca em Portugal - que possibilitam, à distância, manter e melhorar a relação entre os clientes e o Banco, melhorando os níveis de serviço. Dos modelos de negócio de transformação digital da banca, a visão do Banco Montepio representa uma aposta no reforço da relação com o cliente e sofisticação das suas ofertas, partindo da premissa de adoção de uma nova forma de trabalhar mais ágil e focada no cliente.

Neste sentido, o Banco Montepio vai implementar e combinar várias ações, tendo em conta as novas exigências e expectativas dos clientes e no sentido do reforço da sustentabilidade da operação, das quais se destacam:

- Robustecer o modelo de negócio, reforçando a aposta em produtos com maior valor acrescentado para o cliente;
- Acelerar a transição digital, tanto nos processos internos, como nas plataformas de relação com clientes;



- Aumentar a eficiência, nomeadamente através da revisão dos processos e dos normativos internos;
- Ajustar o modelo de distribuição e reorganização da rede comercial, com a fusão de 31 balcões redundantes devido à sua proximidade geográfica, mas garantindo que continua a prestar os serviços bancários de proximidade às populações e a entregar o mesmo nível de serviço aos seus clientes;
- Implementar novos conceitos e novas formas de trabalhar que valorizem a colaboração e a flexibilidade, promovendo um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Para Pedro Leitão, presidente da Comissão Executiva do Banco Montepio, “a dinâmica competitiva na banca alterou-se de forma substancial nos últimos anos. Além da constante produção regulamentar, ou das taxas de juro historicamente baixas, servir bem os clientes constitui o maior desafio para os bancos. A dinâmica da relação e as expectativas dos clientes sobre o serviço prestado evoluíram de forma acelerada, marcadas pela evolução tecnológica e pelo espaço ocupado pelo digital, onde os bancos têm sido *followers*. É por estas razões e pelo atual contexto que o Banco Montepio está a acelerar a sua transição digital”.

Processos digitais lançados em 2020

A transição digital que agora quer acelerar é um processo que o Banco Montepio já iniciou, com impactos bastante positivos na vida financeira dos seus clientes. Das várias inovações introduzidas recentemente – tendo sido pioneiro em algumas – destacam-se:

- **Atualização de dados pessoais 100% online**, disponível para clientes Particulares. Esta funcionalidade é exclusiva do Banco Montepio e permite atualizar os dados do Cartão de Cidadão, Morada, Profissão e certificar um contacto telefónico e e-mail, entre outros. Este serviço é possível devido à videochamada que autentica o cliente e lhe dá a possibilidade de aceder ao processo de forma digital. É uma funcionalidade que se reveste de especial importância (porque até então os clientes teriam de se deslocar a um Balcão) por ser condição necessária para o acesso do cliente aos canais, oferta e serviços digitais do banco, de forma mais simples e segura. O processo é Multiplataforma, pode ser efetuado num computador pessoal, num tablet ou no telemóvel, sem necessidade de download de APP. Permite também que seja iniciado num



computador pessoal e que o telemóvel seja utilizado para facilitar a captação de imagens, por exemplo.

- **Abertura de Conta Online para empresas**, um serviço em que o Banco Montepio foi pioneiro. Processo 100% digital que garante agilidade, rapidez e segurança, e acesso imediato ao homebanking. A abertura de Conta Online para empresas foi também pensada para complementar a iniciativa 'Empresa na Hora', permitindo aos empresários abrir a conta bancária no local e no exato momento da constituição da sociedade.
- Contratação de **crédito pessoal 100% online** até 5.500€. O Banco Montepio prepara-se em julho para alargar esta funcionalidade a outras finalidades, montantes e produtos, como os cartões de crédito.
- Criação de uma **Plataforma para pedidos moratórias 100% online** no contexto da pandemia, pensada para dar resposta a todos os nossos clientes independentemente do nível de digitalização que tinham. Todos os clientes, mesmos os que nunca tinham aderido a serviços digitais, puderam efetuar o pedido sem se deslocarem a um balcão e nos primeiros cinco dias da entrada em vigor do Decreto-Lei, o Banco Montepio tinha já recebido e tratado mais de 14 mil pedidos.
- Também em março, o Banco Montepio disponibilizou uma **medida de apoio excepcional às famílias (seus clientes), 100% online** para permitir aceder a liquidez equivalente a mais um salário e/ou ao plafond atribuído em Cartão de Crédito.
- Em abril nasceu a M.A.R.I.A. (Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant) e o Banco Montepio juntou os fatores proximidade e humanização que tão bem o caracterizam às novas tecnologias de Inteligência Artificial (IA) e de Robotic Process Automation (RPA) e o resultado é uma nova forma do Banco português mais antigo interagir com os seus clientes, tanto externos como internos.
- Uma nova plataforma cognitiva para executar os trabalhos repetitivos sem margem de erro, começou a fazer parte de algumas áreas do Banco, permitindo libertar alguns colaboradores para tarefas de maior valor acrescentado e diminuir o risco operacional relacionado com estas atividades.