

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Banco do Brasil personaliza atendimento para atrair novos clientes

09/05/2011

O Banco do Brasil está mudando a estratégia para atender públicos diferentes e aumentar a eficiência dos serviços oferecidos à população. Para tanto, o banco vai oferecer taxas de juros diferentes para cada cliente, com base no histórico de relacionamento, em uma espécie de cadastro positivo interno. "Será uma premiação para os bons clientes", disse Paulo Rogério Caffarelli, vice-presidente de Novos Negócios e Cartões do BB.

A ideia do banco é fugir das taxas médias, com custos diferentes para cada grupo de clientes, segundo Ivan Monteiro, vice-presidente de Finanças. O modelo já é praticado pelo banco nas operações do atacado. O banco está implantando ainda o sistema de CRM (Customer Relationship Management, em inglês), que permite identificar o perfil dos clientes. Hoje, o BB ocupa o segundo lugar no crédito ao consumo, perdendo para o Itaú Unibanco.

Os empréstimos para pessoas físicas do Banco do Brasil cresceram 22,5% no primeiro trimestre, na comparação com o mesmo período de 2010, e impulsionaram o lucro da instituição financeira, que terminou março com resultado de R\$ 2,9 bilhões –recorde do banco para os três primeiros meses do ano.

Os destaques no período foram o crédito consignado, que cresceu 19,4% em 12 meses, o financiamento de veículos, com alta de 36%, e os empréstimos imobiliários, em elevação de 79%.