



4º Webinar: Contact Centers da Banca e Seguros

Impacto da Pandemia no Atendimento a Clientes

“O impacto da pandemia no atendimento a clientes nos Contact Centers da Banca e Seguros” é o tema do quarto webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se vai realizar no próximo dia 18 de junho, às 15 horas.

Esta iniciativa, que contará com o apoio da Altitude Software, terá como oradores Sérgio Catarino, Diretor de Departamento de Contact Center do Banco Santander, Lídia Sá, Diretora de Banca Direta do Crédito Agrícola, Ana Pacheco, Service Manager do Montepio, João Luís Marques, Head of Operation da Tranquilidade, Patrícia Quintino, Operations Manager da AXA Partners e Paulo Tainha, Consultor.

O acolhimento do Webinar será assegurado por Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC e Miguel Noronha, Executive Vice-President Portugal da Altitude Software e a moderação ficará a cargo de Ana Gonçalves (APCC) e Jorge Pires, ex- Assessor da Direção da APCC.

Estes Oradores, que representam operações de Contact Center de assinalável sucesso em cada um dos dois subsectores e que constituem uma mais-valia para o conhecimento das realidades vividas no

atendimento a Clientes na Banca e nas Seguradoras nacionais, irão partilhar neste webinar a sua visão sobre o futuro da sua atividade.

Nesta fase de pandemia, os Contact Centers destacaram-se pela forma como conseguiram, ao mesmo tempo, proteger a saúde e a segurança de todos os seus Colaboradores e corresponder às solicitações acrescidas de uma população confinada.

“Se esta realidade se verificou em toda a Indústria dos Contact Centers, foi provavelmente no Setor Financeiro que isso foi mais visível”, como explica a Secretária-Geral da APCC. Segundo Ana Gonçalves, incentivados a permanecer em casa e apenas excecionalmente procurar as agências do seu Banco ou da sua Seguradora, os cidadãos recorreram à sua única alternativa para ver resolvidas as questões do seu dia a dia: os diversos canais de acesso aos Contact Centers.

E para tornar a situação mais complexa e de dimensão mais ampla, as necessidades de contacto extravasaram claramente o que era o trato normal Cliente/Banco ou Cliente/Seguradora, por força das muitas questões e esclarecimentos especiais relativamente a apólices, nomeadamente de saúde, e das modalidades de moratórias de crédito, para citar apenas dois exemplos. Assim, a APCC vai realizar a quarta edição dos seus Webinars para dar a conhecer como foram ultrapassadas as dificuldades operacionais que se colocaram a este Setor vital da Economia, assim como para tentar perceber como será afetado o modo de funcionamento normal destas instituições, depois de ultrapassada a pandemia.

Recorde-se que a Indústria dos Contact Centers, em Portugal, conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos

Humanos, cumprindo estes todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização.

A participação é gratuita - Inscreva-se já em:

<https://business.altitude.com/pt-pt/o-impacto-da-pandemia-no-sector-da-banca-e-seguros>.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

Para mais informações: Rita Vieira 964363788