

2017.mai.10

## NOVAS SUCURSAIS DO MILLENNIUM BCP SÃO CASE STUDY INTERNACIONAL

Millennium bcp foi premiado pela consultora norte-americana Celent

O Millennium bcp foi premiado pela consultora norte-americana Celent enquanto “Model Bank 2017” pela transformação que tem vindo a realizar em Portugal com as suas sucursais do futuro, um prémio que a organização entrega às entidades financeiras que se distinguem pela inovação e pela qualidade de serviço ao cliente.

Novas Sucursais do Millennium bcp consideradas *case study* internacional pela experiência proporcionada aos Clientes

O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais. Nas Sucursais do Millennium bcp o papel está a ser descartado e a formalização de contratos substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria estará disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo banco.

Soluções *paperless* são aposta forte das novas Sucursais

Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas lounge, wi-fi gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os clientes também é inovadora, com um preçário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

Rui Manuel Teixeira considera a distinção um importante reconhecimento para as equipas do Banco que estiveram envolvidas no projeto

“Considerar o Millennium bcp um *case study* internacional é um importante reconhecimento para as várias equipas do Banco que trabalharam arduamente neste projeto. O Millennium bcp tem vindo a reforçar a aposta na inovação, aumentando a proximidade aos Clientes, através de serviços adaptados ao modo de vida e necessidades de cada um”, afirma Rui Manuel Teixeira, Administrador do Retalho. “O Millennium bcp já inaugurou 33 Sucursais com este novo formato em todo o país e em zonas de maior tráfego enquadradas num processo de renovação e modernização global da Rede Sucursais, processo este que irá continuar durante os próximos anos!”, conclui.

Celent destaca aposta do Millennium bcp na inovação tecnológica e ainda na formação das Equipas do Banco

A Celent reconhece a forte aposta do Millennium bcp na Experiência ao Cliente, destacando o investimento na formação das Equipas para alterar todos os processos e coreografias de atendimento. Para o sucesso do projeto, segundo a consultora, contribuiu a simplicidade dos produtos, com a total digitalização dos mesmos e a capacidade do banco proporcionar aos clientes uma experiência inovadora, personalizada e mais digital.

