

Bancos maiores não são os que **atendem melhor**

Na banca, 'maior' não significa necessariamente 'melhor'. Tanto assim que entre os cinco bancos angolanos que melhor atendem os clientes não são os que possuem mais balcões. É o que conclui um estudo da Multimétrica

Luis Faria

Os bancos que atendem melhor os seus clientes são o Caixa Angola, o Banco Económico e o Millennium Atlantico, revela uma análise da empresa de estudos de mercado Multimétrica que será publicado na próxima edição da nossa colega Exame.

Seguem-se os dois bancos que possuem menos balcões, Banc e Finibanco, o que revela que não é a dimensão de um banco que assegura um melhor ou pior atendimento ao cliente. Os analistas da Multimétrica visitaram todos os balcões publicados nos sites dos diferentes bancos, tendo, em alguns casos, obtido a listagem de balcões sido facultada pelos próprios bancos.

No conjunto, foram 'auditados' os balcões que 16 bancos angolanos possuem nas 18 províncias do país.

Dos 16 bancos analisados o Banco de Poupança e Crédito (BPC), sendo embora a segunda instituição em número de balcões em todo o país (126) é o que apresenta o pior desempenho (56,4%), sendo antecedido pelo Banco Sol (com 70 balcões) e o Banco BIC (122 balcões).

A avaliação final engloba três dimensões: aspectos físicos, caixa e atendimento. No que respeita à primeira, a instituição que encima o respectivo ranking é o Banco Económico, seguindo-se o Standard Bank e o Millennium Atlantico. A lista respeitante ao caixa é encimada pelo BANC, com o Caixa Angola na segunda posição e o Banco Económico na terceira. Já no capítulo do



O Caixa Angola é o banco que melhor atende os clientes

DANIEL MIGUEL

Os 5 bancos mais amigáveis

- Caixa Angola (33 balcões)
- Banco Económico (63 balcões)
- Millennium Atlantico (98 balcões)
- BANC (15 balcões)
- Finibanco (15 balcões)

Setembro. O desempenho médio em Angola é de 67,97% (com 966 balcões auditados) em contraste com Portugal em que o desempenho é de 84,73% (com 4.292 balcões auditados). No Brasil o desempenho é de 70%, em Espanha de 72,80%, na Alemanha de 76,48%.

O estudo procura saber quais os bancos que recebem melhor os clientes, considerando vários aspectos, desde os físicos, à atitude e desempenho do caixa (quando existe) e ao modo como os clientes são atendidos.

Leva, desde logo, em consideração o modo como o balcão se apresenta ao cliente, se é visível, se a fachada é agradável e limpa, se tem ou não Multicaixa e em que estado é que este se encontra. Se o caixa, se existe, exige um tempo de espera aceitável, avaliando-se o seu desempenho e atitude, bem como a rapidez com que executa a operação solicitada. E questiona se o cliente é bem atendido pelo funcionário que o recebe, se este exibe uma atitude simpática, se se deu a conhecer e teve o cuidado de procurar identificar o cliente, se mostrou interesse em voltar a falar com ele, se lhe forneceu informação de qualidade.

Foram 'auditados' os balcões de 16 bancos angolanos

Metodologia

Os auditores da Multimétrica visitaram, no primeiro semestre deste ano, todos os balcões dos bancos angolanos, utilizando a metodologia 'mystery shopping', apresentando-se como um cliente normal, efectuando uma operação de caixa e fazendo perguntas sobre os produtos que o banco oferece.



atendimento, destaca-se o Caixa Angola, à frente do Banco Económico e do Atlantico.

Desempenho comparado

A Multimétrica efectua avaliações semestrais à totalidade dos balcões de todos os bancos em diversos países, sendo que em Angola a 3ª vaga terá início em