

TRÊS PERGUNTAS A...

Carlos Della Rocca/Divulgação



...Eduardo Alvarez

superintendente Segmentos PF
Segmento Especial

O banco prepara condições de inclusão ampla dos novos consumidores e acredita no sucesso de produtos próprios para o segmento

O novo consumidor já está preparado para o uso do cartão de crédito?

Colocamos toda a estrutura para orientar nosso cliente. Como fazemos com os correntistas e investidores de maior poder aquisitivo, também damos tratamento

especial a quem faz parte do grupo de pessoas em ascensão econômica.

Quando a questão é investimento, até onde é possível ir além da caderneta de poupança?

A orientação financeira abre perspectivas infinitas. A diferença é que vamos estimular, sempre, novas alternativas de aplicação. Claro que as opções oferecidas são formatadas e adaptadas a cada cliente.

Com este formato de atendimento não há hipótese de insatisfação?

No caso do Santander, entendemos que o cliente é exigente. Quer resposta na hora e sabe usar as redes sociais. Antes que surja um problema, nos antecipamos na resolução e procuramos propagar a eficiência do serviço utilizando o que há de melhor em credibilidade. Valem parcerias com setores do varejo e o testemunho positivo dos clientes, o tradicional boca a boca.

Fonte: Brasil Econômico, São Paulo, 13 jun. 2011, Primeiro Caderno, p. 28.