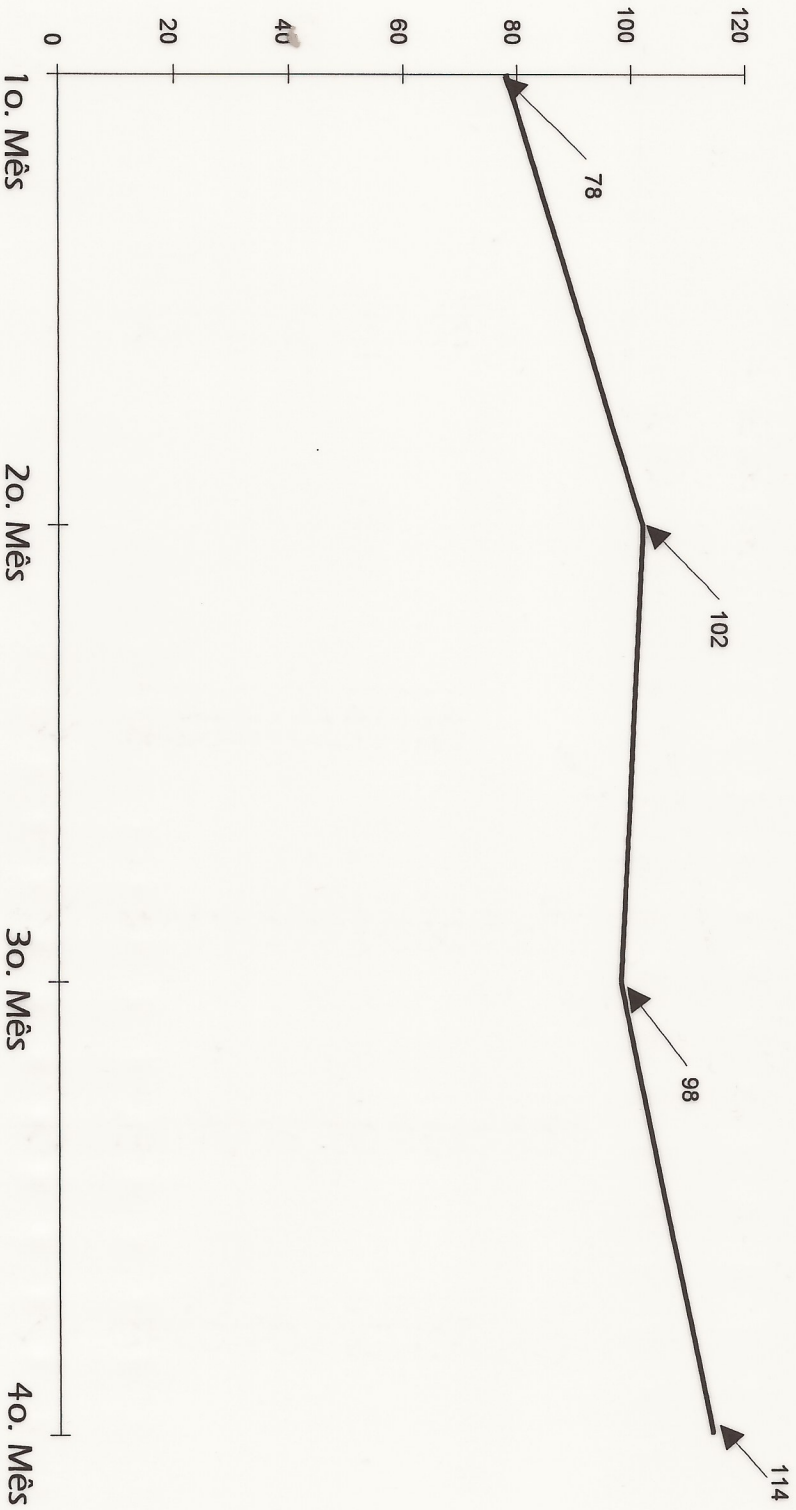


CNR / Conta (Safra Mar- Jul/93)



NECESSIDADES / SUGESTÕES

✓ **MANUTENÇÃO:**

- ▶ Recompensa / âncora
- ▶ Ativação
- ▶ Anti-attrition

✓ **RECONQUISTA**

✓ **NOVOS PRODUTOS**

✓ **NOVOS PROCESSOS**

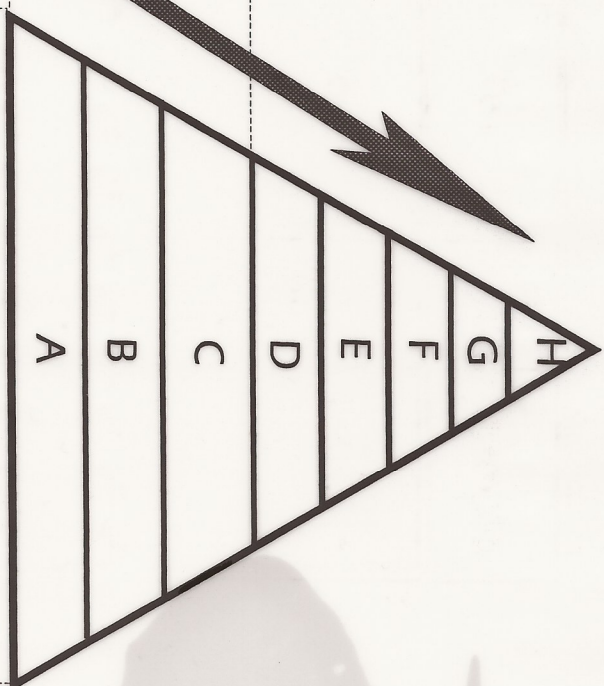
✓ **CRÉDITO (REVISÃO)**

Recompensa

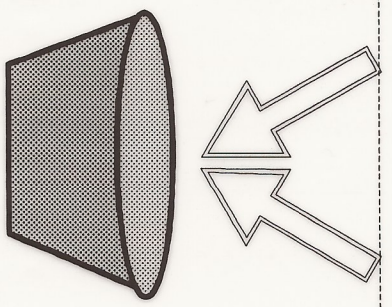
Ativação

Reconquista

Encerradas



Manutenção



* Novos produtos

* Novas ferramentas

* Revisão de Crédito

NECESSIDADES / SUGESTÕES

MANUTENÇÃO (RECOMPENSA)

AÇÃO	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
✓ Programa sistêmico de âncora / recompensa Ex. : Cliente 1 ano de conta (carta gerente) Cliente 5 anos - Pino / almoço Cliente 10 anos - isenção Citicard		?	?
✓ Almoço mensal com 3 maiores investidores		Ac.officer	Mensal
✓ Brinde personalizado para clientes mais rentáveis (CNR trimestral H) - opções brindes		?	?

NECESSIDADES / SUGESTÕES

MANUTENÇÃO / ATIVAÇÃO

AÇÃO	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
✓ Módulo agenda (coração do Ac. Of.)			
✓ Incluir na agenda: ▶ Dia do vintage; ▶ Créditos vencidos em D+1 (Plan, Term, Ctr crédito) ▶ Resgates efetuados acima de US\$ 5.0 M (D+1) ▶ Depósitos em conta acima de US\$ 1.0 M (D+1)			

NECESSIDADES / SUGESTÕES

MANUTENÇÃO / ATIVAÇÃO

AÇÃO	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
✓ Projeto Anti attrition;			
<ul style="list-style-type: none">▶ Identificação do perfil do cliente CNR A, B, C;▶ Motivos que levam ao encerramento da conta;▶ Qual a necessidade destes clientes ?▶ Mailing sistêmico, direcionado com produto identificado (o que ele quer ouvir);▶ Tratamento especial para CNR C;			

NECESSIDADES / SUGESTÕES

MANUTENÇÃO (RECONQUISTA)

AÇÃO	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
✓ Criação do Projeto Alerta Vermelho			
▶ Centralizar em D+ 1, contas encerradas com CNR maior que C em QUALITY;		QUALITY	?
▶ Contato com cliente em D+ 1 para reconquista pelo gerente da filial, com devido retorno para QUALITY;		B. HEAD	?
▶ Inibir encerramento destas contas (autorização só do gerente)		SISTEMAS	?

AÇÕES DE ALTO IMPACTO

CRÉDITO - Em Andamento

AÇÃO	DATA
▶ Flexibilização nas políticas de crédito;	out
▶ Alteração no P.P. dos produtos;	out/nov
▶ Maiores alçadas;	out
▶ Alteração sistema de Revolving / Citicrédito;	nov
▶ Alteração Flag cobrança (10 para 20 dias);	out/nov
▶ Alteração Flag cobrança (180 para 60 dias);	out/nov
▶ Novo filtro de aumento de limites Revolving;	out
▶ Revisão dos Processos / Fluxos;	out/nov
▶ Auto Loan;	out/nov
▶ Foco clientes perfil para Citiplan;	set/out
▶ Revisão dos formulários de crédito;	out/nov

NECESSIDADES / SUGESTÕES

NOVOS PRODUTOS	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
<ul style="list-style-type: none">▶ Home Bank (Link);▶ Auto Loan;▶ Talões de cheques Gold;▶ Desconto de Duplicatas;▶ Payroll Gold (Diretorias);▶ Empacotar o Serviço : <p>Ex.: Limite diferenciado; Isenção de tarifas; Tratamento Gold; Taxa Juros diferenciada; Atendimento Personalizado; Home Bank; Cofre; Cartão de Crédito Gold / Dinners/ Empresarial; Assessoria financeira;</p>			

NECESSIDADES / SUGESTÕES

NOVOS PROCESSOS

USO FERRAMENTAL G.R.B.	VÁLIDO S/N	RESP.	DATA
<p>► Relatórios / Informações mensais para Ac. Officer:</p> <p>Listagem / tela de clientes com Revolving acima de US\$ 8.0 M</p> <p>Listagem / tela de clientes com Revolving abaixo de US\$ 2.0 M</p> <p>Listagem / tela de clientes sem seguro de vida</p> <p>Listagem / tela de clientes com aplicações acima de US\$ 25.0 M</p> <p>Recuperar o Referral de indicação de seguros no Citione Account</p> <p>Listagem / tela das contas que apresentaram queda no cnr H, G, F;</p> <p>► Tela para Telemarketing imputar Prospects;</p> <p>► Tela para Telemarketing com contas de faixa de CNR A, B, C, nome, fone, data da abertura da conta (mais nova para mais antiga)</p>			