

M

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE '17



Millennium  
bcp

Na Avaliação de Experiências dos Clientes do segmento Prestige, que teve em 2017 a sua 2ª vaga, foram consideradas as seguintes interações: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contato/Visita do Gestor; (iv) Concessão de Crédito; e, (v) tratamento de reclamação. Neste segundo exercício o grau de recomendação foi de 76 p.i.

Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões do Millennium bim registou, em 2017, uma subida para 3,1 pontos, ultrapassando assim em 0,1 o objetivo definido para o ano. Esta evolução, consolidadas que foram as ações de melhoria propostas na sequência das avaliações “Cliente Mistério”, permite assegurar um nível de serviço no atendimento dos Clientes consistente e constante em toda a rede.

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2017, com 86 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 96% de avaliações positivas. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 87% de satisfação alcançados.

Em linha com a recomendação dos Clientes, também os reconhecimentos atribuídos por diversas entidades independentes confirmam a qualidade do serviço garantido pelo Banco nesta geografia. Realce para a 16ª edição do ranking "Newsweek Friendly Bank 2017", na qual o Bank Millennium foi premiado em três das quatro categorias em avaliação.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares - dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 51%), Prestige e Empresas (NPS de 38%) -, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”. Materializando uma abordagem holística, são ainda realizados estudos específicos e adaptados às necessidades do negócio, sendo que em 2017 a medição da satisfação dos Clientes com os novos canais digitais foram os mais relevantes.

O Bank Millennium, consciente do impacto que a crescente popularidade dos novos canais digitais está a introduzir no comportamento e nas necessidades dos Clientes - e que não se reflete apenas na banca eletrónica, mas que se estende aos canais tradicionais, nomeadamente às Sucursais -, continua a efetuar avaliações que, com recurso a técnicas inovadoras, têm permitido melhorar o espaço e a coreografia de atendimento.

Refira-se, por último, que nesta operação, numa visão quantitativa, foram realizados 2 estudos de mercados e 19 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar cerca de 10.000 Clientes ao longo de 2017.

## RECLAMAÇÕES

O Grupo BCP assume como prioridade, no âmbito das reclamações recebidas sobre produtos ou serviços, a melhoria contínua da sua gestão nas diferentes geografias do Grupo, seja pela otimização, simplificação e agilização dos processos de resposta, seja pela avaliação e monitorização regular da satisfação dos reclamantes com a resolução apresentada. A identificação e caracterização das causas das reclamações com vista à sua correção, são também parte de uma inequívoca orientação do Banco para o serviço ao Cliente.

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	22.104	20.423	27.529	8,2%
Atividade Internacional	54.814	53.940	50.907	1,6%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	20.649	18.454	26.739	11,9%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	54.535	51.894	50.141	5,1%

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (65) e em Moçambique (7) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento quando comparado com o ano anterior, com um total de 22.104. Na sua maioria, 75,5%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem e transações com cartões. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 5 dias úteis, sendo que 64% foram resolvidas até 3 dias.

Na Polónia, foram registadas 46.075 reclamações, o que reflete um acréscimo de 0,9% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações, 71%, é atribuível a contas à ordem, crédito à habitação e transações com cartões. Para melhorar a satisfação - medida - com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa continuado de melhoria e simplificação deste processo, assumiu um objetivo de regularização de 7 dias, prazo médio que em 2017 foi ainda, no entanto, de 12 dias corridos.

Já em Moçambique, o número de reclamações manteve-se estável, com uma variação de 0,2%, sendo os cartões e contas à ordem os temas mais referidos. Esta operação manteve, sem prejuízo da simplificação do Workflow de Reclamações e das melhorias processuais, um prazo médio de resolução de reclamações de 23 dias úteis.

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas e geridas pelo CAC, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

## PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS</b>	<b>45</b>	33	43	36,4%
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS</b>	<b>44</b>	32	42	37,5%
Com provimento	<b>24</b>	13	17	84,6%
Improcedentes	<b>20</b>	20	25	0,0%
Tempo médio de resposta (dias)	<b>18</b>	28	17	-35,7%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2017, o Provedor do Cliente apreciou 45 Novas Reclamações (33 em 2016), com uma taxa de 53% de provimento e um tempo médio de 18 dias úteis (28 em 2016). Recebeu ainda 1.099 processos de Reclamação e 390 Solicitações que encaminhou aos serviços do Banco responsáveis por assegurar o tratamento e resposta final aos reclamantes.

As matérias - numa ótica de produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpelações dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” e “Crédito à Habitação”, que representaram cerca de 48% do total de reclamações recebidas. Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 89% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank com 4%.

Em 2017, o Regulamento do Provedor do Cliente foi aprovado pela Comissão do Governo Societário Ética e Deontologia, depois de ter sido revisto pela DECO que o valorizou pela sua qualidade, estrutura e clareza, tendo sugerido melhorias que foram acolhidas. Este novo regulamento encontra-se disponível no *website* do Banco, na área Provedor.