

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2018

3 de janeiro de 2019

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

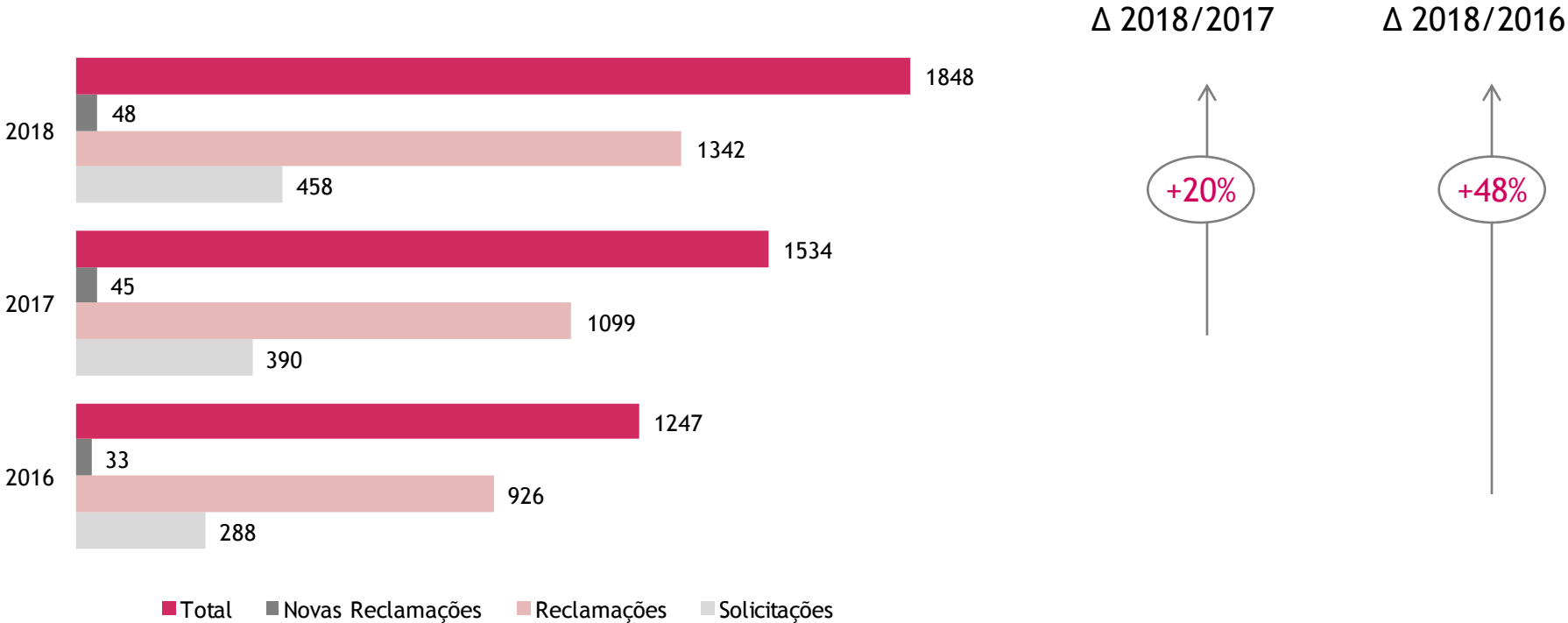


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 1.848 interpeleções em 2018, verificando-se um aumento de 20% no número de interpeleções face a 2017 e um aumento de 48% face a 2016, em termos homólogos



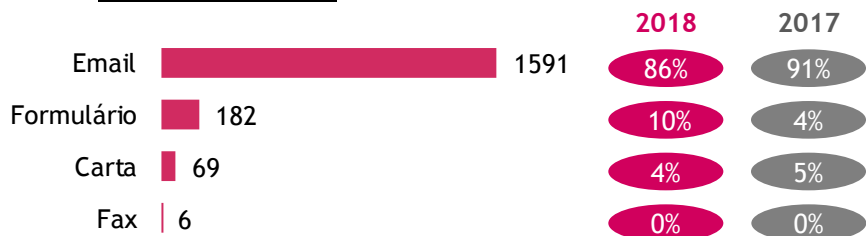
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

2. Proveniência das Interpeleções

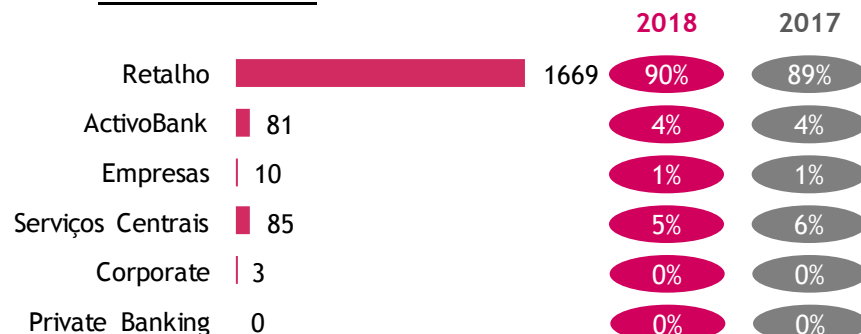
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, o Retailho continua a concentrar a maioria das interpeleções, representando 90% do total das mesmas
- No Segmento do Cliente, o segmento Mass Market regista o maior número de interpeleções
- O Segmento Prestige é responsável por 1 em cada 5 interpeleções

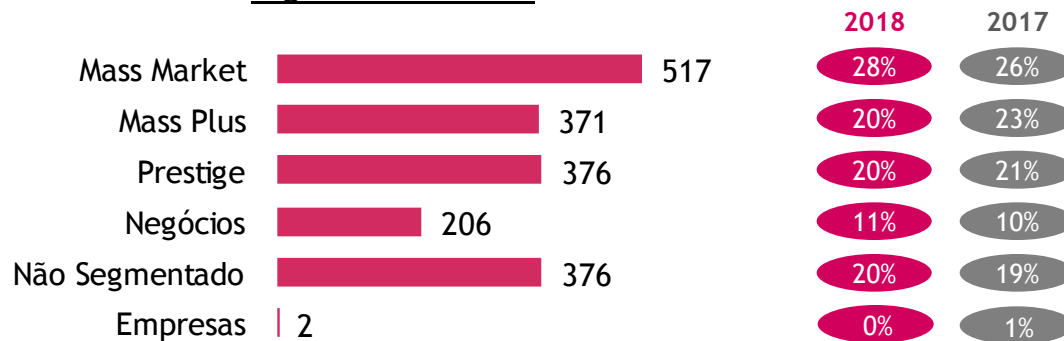
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



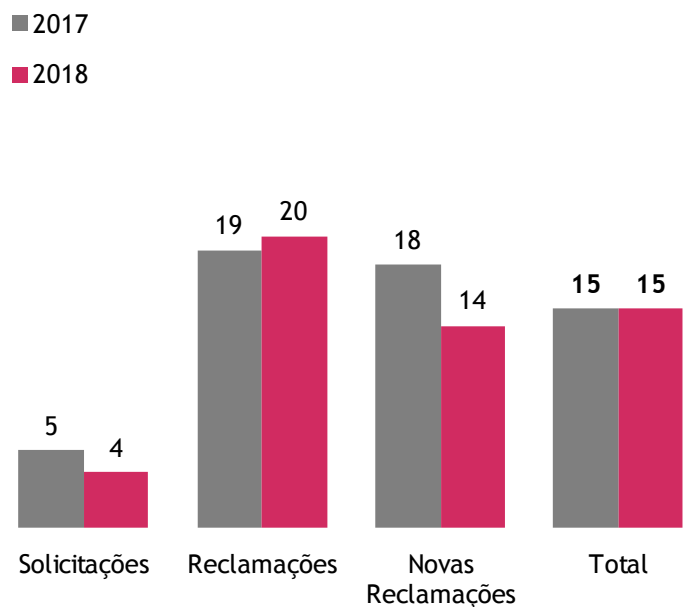
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

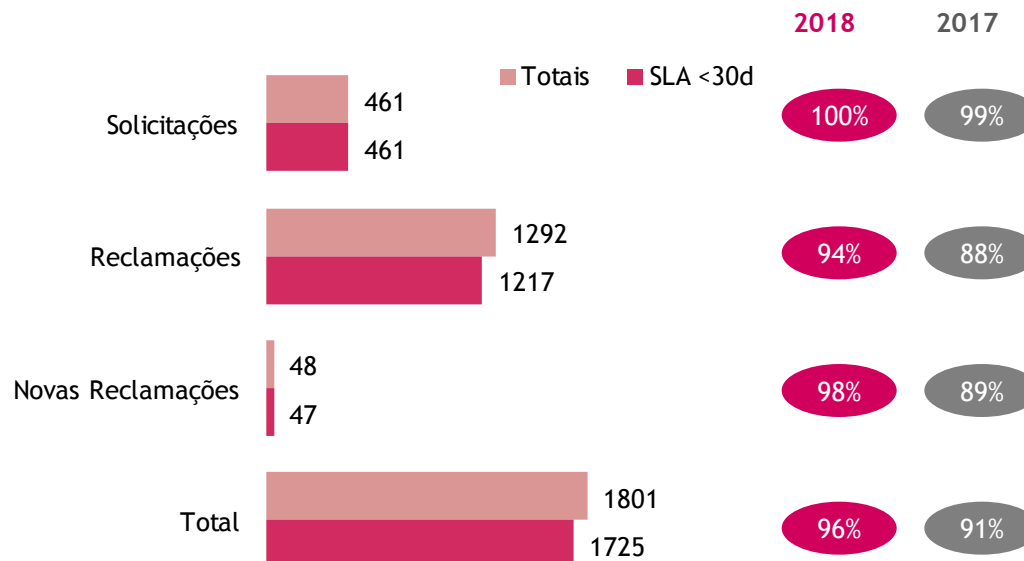
- Em 2018 os tempos médios de resposta mantiveram-se nos 15 dias (vs 15 dias em período homólogo)
- As Solicitações melhoraram de 5 para 4 dias, o que continua a comprovar a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 18 para 14 dias, enquanto que as Reclamações aumentaram para 20 dias (vs 19 dias em 2017)
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se uma melhoria global dos mesmos em período homólogo, com 96% das interpelações fechadas em menos de 30 dias (vs 91% em 2017)
- Foi cumprido o Nível de Serviço definido de 90% em todos os tipos de interpelações, em linha com a prioridade assumida pela Provedoria
- De salientar o Nível de Serviço de 100% atingido nas Solicitações

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



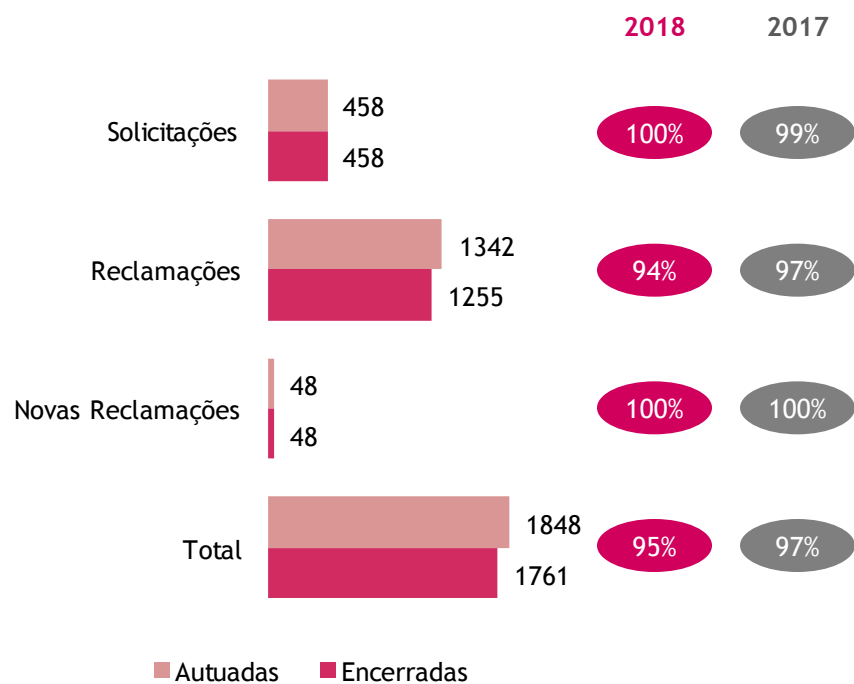
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

4. Resolução e Provimento

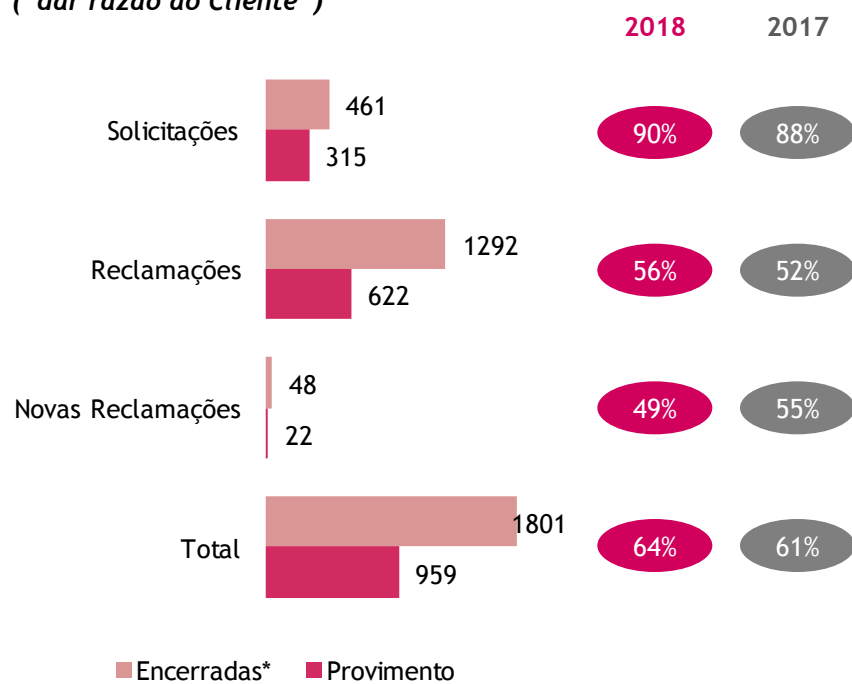
Resolução e Provimento

- Em 2018 a taxa de resolução global reduziu para 95% (vs 97% em 2017)
- A taxa de provimento global melhorou para 64% (vs 61% em 2017)

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

(*) Neste caso, as interpeleções encerradas são aquelas que têm a análise de provimento já concluída pela Provedoria.

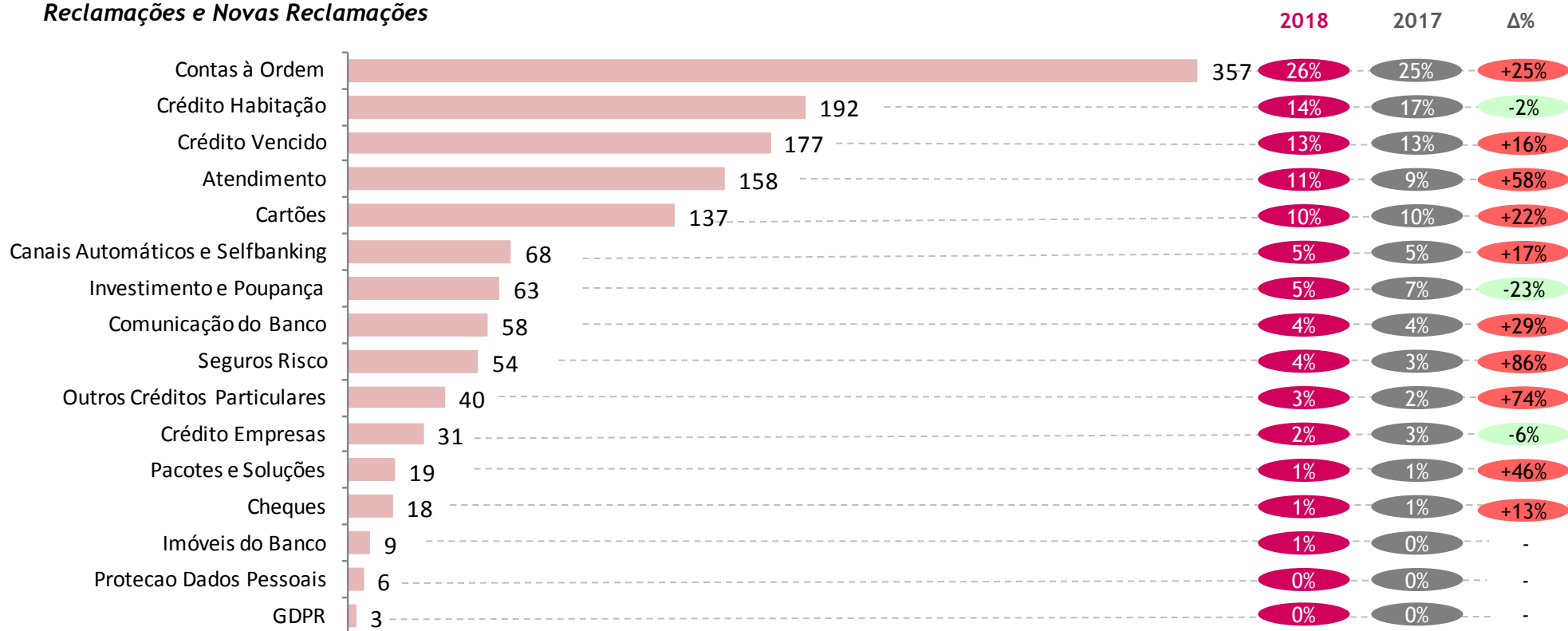
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (26%), o “Crédito Habitação” (14%) e o “Crédito Vencido” (13%)
- O “Atendimento” registou um crescimento para 11% face aos 9% verificados em 2017
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Seguros Risco”, “Outros Créditos Particulares” e “Atendimento”

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

(*)Classificação MCCA - A classificação dos temas reclamados de acordo com o MCCA permite comparar os dados da Provedoria com os do CAC ou outras origens de reclamação

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2018

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

<u>Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)</u>			2018					2017					Δ Hom.
Assunto	Produto	Descrição	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	20	12	34	23	89	16	20	8	8	52	71%
Contas à Ordem	Penhoras	Manutenção	6	12	14	16	48	0	0	0	2	2	2300%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	16	13	12	5	46	6	7	11	6	30	53%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Credito	11	6	9	18	44	4	8	6	7	25	76%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	14	14	4	7	39	5	2	5	7	19	105%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	12	7	9	5	33	4	8	7	2	21	57%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	6	11	4	10	31	10	2	13	5	30	3%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	5	7	13	5	30	10	5	15	10	40	-25%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DRR	5	11	7	3	26	5	1	3	6	15	73%
Atendimento	Atendimento	Banco	3	8	7	7	25	5	3	4	6	18	39%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	5	3	8	9	25	4	3	5	3	15	67%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	5	5	5	8	23	4	5	4	1	14	64%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Vendas	0	9	8	2	19	0	0	0	0	0	-
Atendimento	Atendimento	Tempo de Espera	2	5	8	3	18	0	3	0	1	4	350%
Cartões	Fraude/Transações	Transações Internacionais - ATM/Compras	2	7	2	7	18	1	3	1	3	8	125%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	4	3	5	6	18	3	3	1	4	11	64%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Escritura	3	3	10	2	18	4	3	1	2	10	80%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	5	2	4	18	7	1	2	2	12	50%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	7	3	3	4	17	1	0	3	1	5	240%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	3	7	3	2	15	5	2	5	6	18	-17%



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

(*)Classificação MCCA - A classificação dos temas reclamados de acordo com o MCCA permite comparar os dados da Provedoria com os do CAC ou outras origens de reclamação