

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 1º trimestre 2018

10 de abril de 2018

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

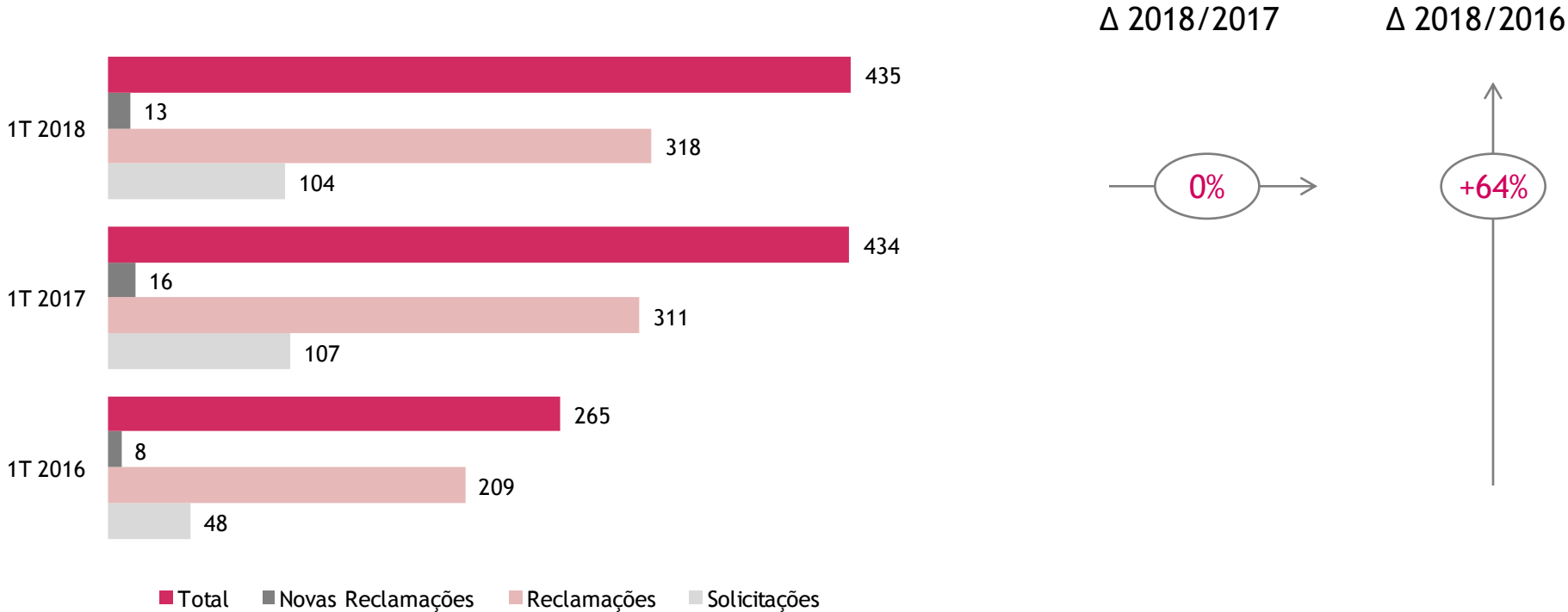


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2018

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 435 interpeleções no 1º trimestre de 2018, verificando-se uma estabilização no número de interpeleções face a 2017 e um aumento de 64% face a 2016, em termos homólogos



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

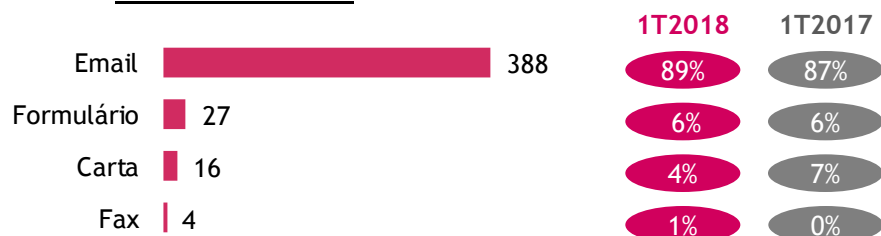
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2018

2. Proveniência das Interpeleções

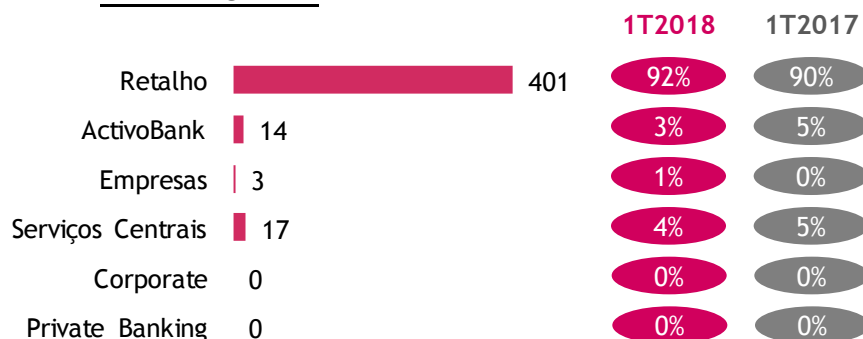
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o Retailho concentrou a maioria das interpeleções, representando 92% do total das mesmas
- No Segmento do Cliente, foram os segmentos Mass Market e Prestige que concentraram a maioria das interpeleções, verificando-se um aumento importante no segmento Negócios (10% no 1T 2018 vs 6% no 1T 2017)

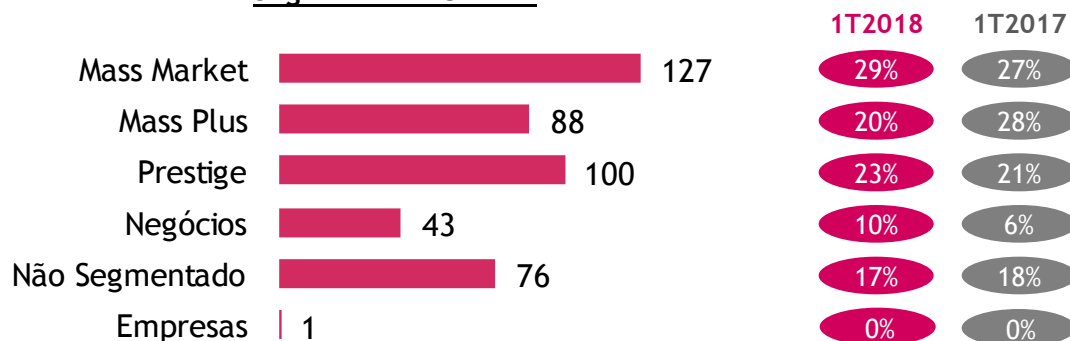
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



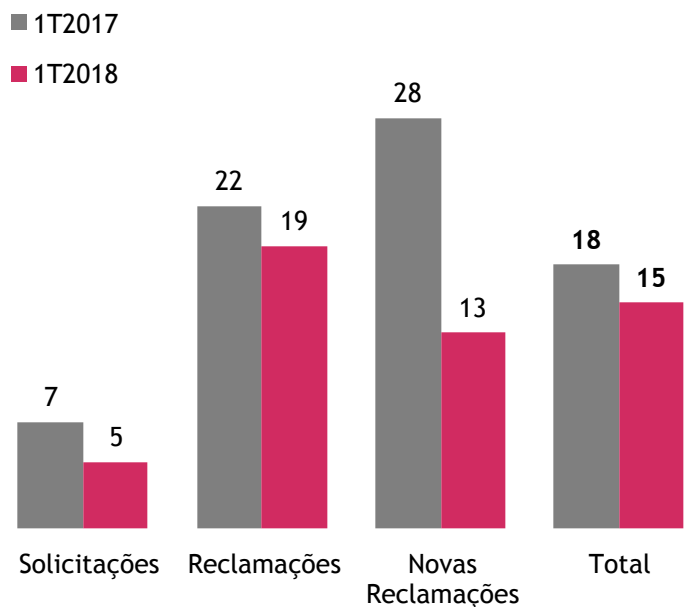
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2018

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

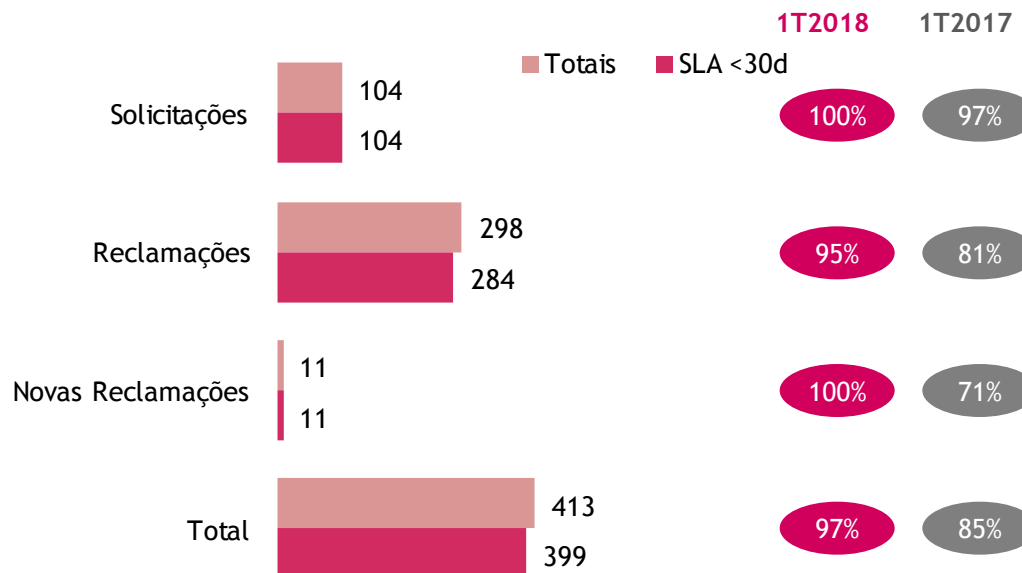
- No 1º Trimestre de 2018 os tempos médios de resposta foram de 15 dias. As Solicitações melhoraram de 7 para 5 dias, o que continua a comprovar a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 28 para 13 dias, enquanto que as Reclamações melhoraram de 22 para 19 dias
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se uma melhoria global dos mesmos em período homólogo, com 97% das interpelações fechadas em menos de 30 dias (vs 85% no 1T 2017).
- De salientar o Nível de Serviço de 100% atingido nas Solicitações e nas Novas Reclamações

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



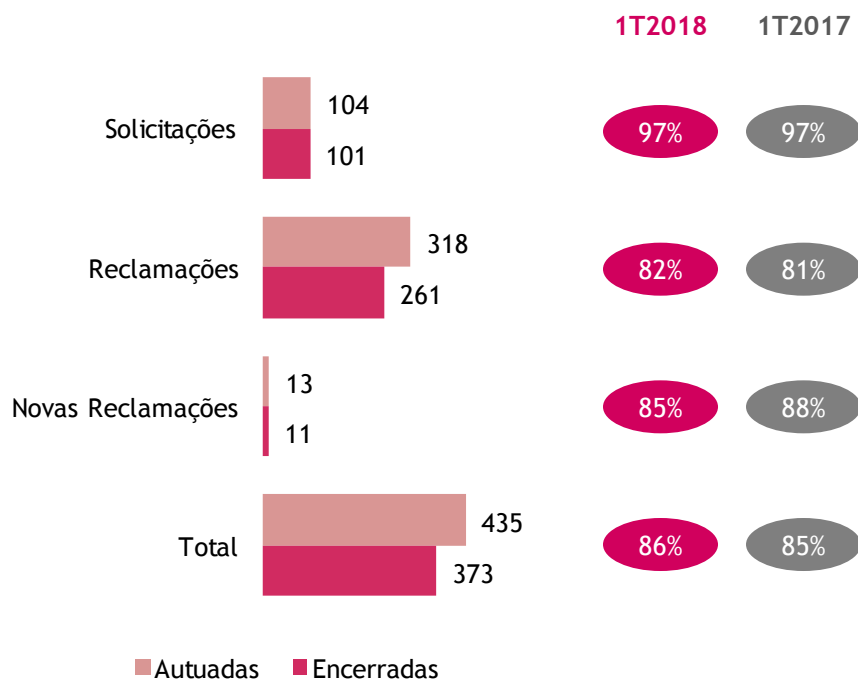
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2018

4. Resolução e Provimento

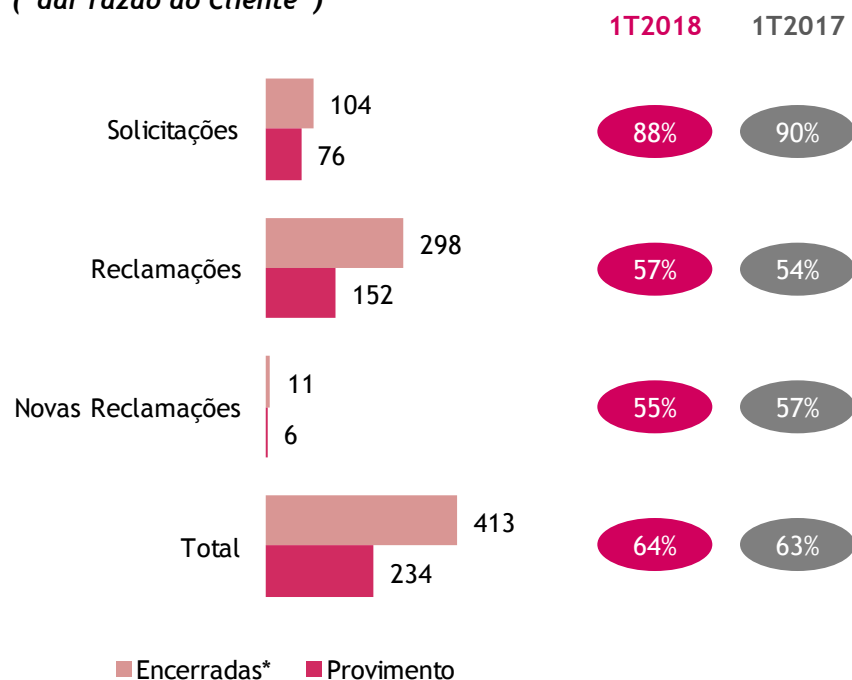
Resolução e Provimento

- No 1º Trimestre de 2018 a taxa de resolução global melhorou para 86%, o que compara com 85% em período homólogo
- A taxa de provimento global também melhorou para 64% (vs 63% no 1º Trimestre de 2017)

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

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

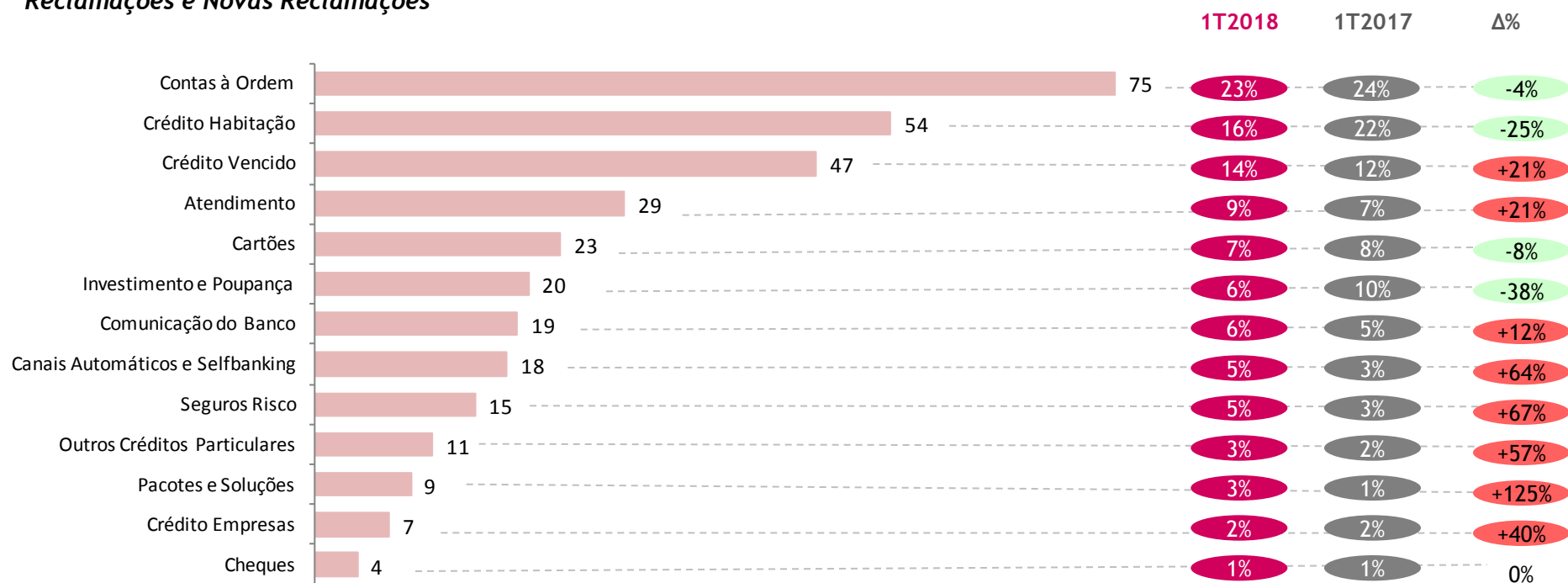
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2018

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (23%), o “Crédito Habitação” (16%) e o “Crédito Vencido” (14%)
- Verificou-se um aumento no “Atendimento” de 7% para 9%, em período homólogo
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Pacotes e Soluções”, “Seguros Risco” e “Canais Automáticos e Selfbanking”

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

(*)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 1º Trimestre 2018

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2017					2018					Δ Hom. 1T
			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	16	20	8	8	52	20	0	0	0	20	25%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	6	7	11	6	30	16	0	0	0	16	167%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	5	2	5	7	19	14	0	0	0	14	180%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	4	8	7	2	21	12	0	0	0	12	200%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Credito	4	8	6	7	25	11	0	0	0	11	175%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRE	4	4	2	4	14	8	0	0	0	8	100%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	1	2	2	12	7	0	0	0	7	0%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	10	14	7	16	47	7	0	0	0	7	-30%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	1	0	3	1	5	7	0	0	0	7	600%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	2	3	2	13	6	0	0	0	6	0%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	10	2	13	5	30	6	0	0	0	6	-40%
Contas à Ordem	Penhoras	Manutenção	0	0	0	2	2	6	0	0	0	6	-
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	5	15	10	40	5	0	0	0	5	-50%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	4	3	5	3	15	5	0	0	0	5	25%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DRR	5	1	3	6	15	5	0	0	0	5	0%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em lista	4	5	4	1	14	5	0	0	0	5	25%
Investimento e Poupança	Carteira de Títulos	Despesas/Comissões	1	0	4	3	8	4	0	0	0	4	300%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	3	3	1	4	11	4	0	0	0	4	33%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Condições	4	2	0	1	7	4	0	0	0	4	0%
Comunicação do Banco	Email/SMS	Email/SMS	2	0	0	2	4	4	0	0	0	4	100%



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

(*)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