

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2º trimestre 2018

2 de julho de 2018

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

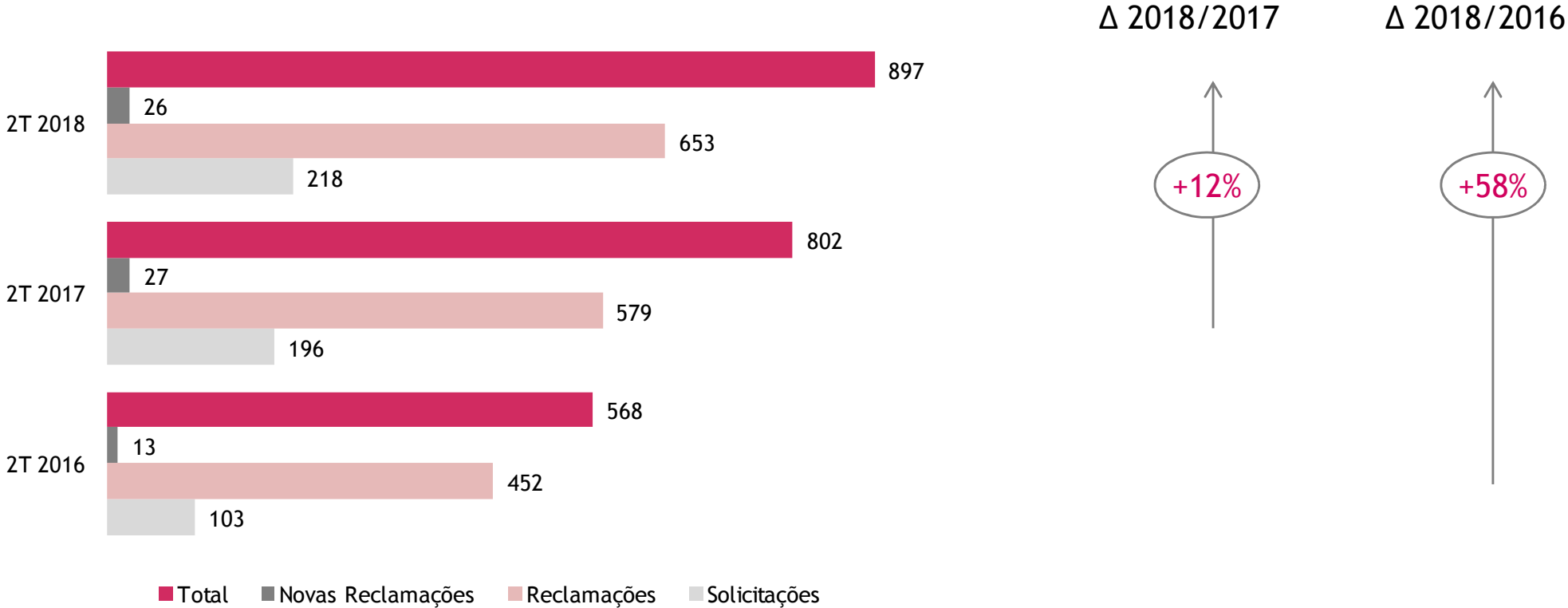


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2018

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 897 interpeleções até ao 2º trimestre de 2018, verificando-se um aumento de 12% no número de interpeleções face a 2017 e um aumento de 58% face a 2016, em termos homólogos



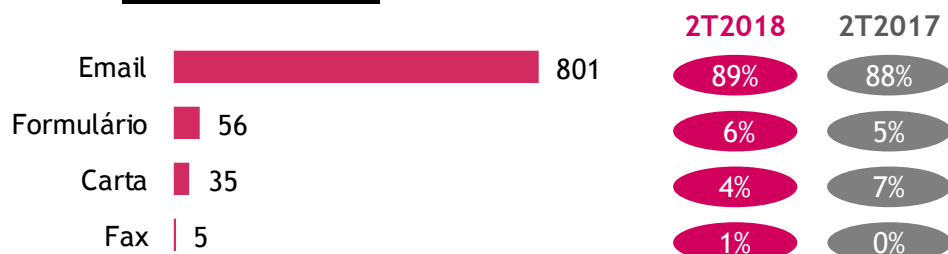
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2018

2. Proveniência das Interpeleções

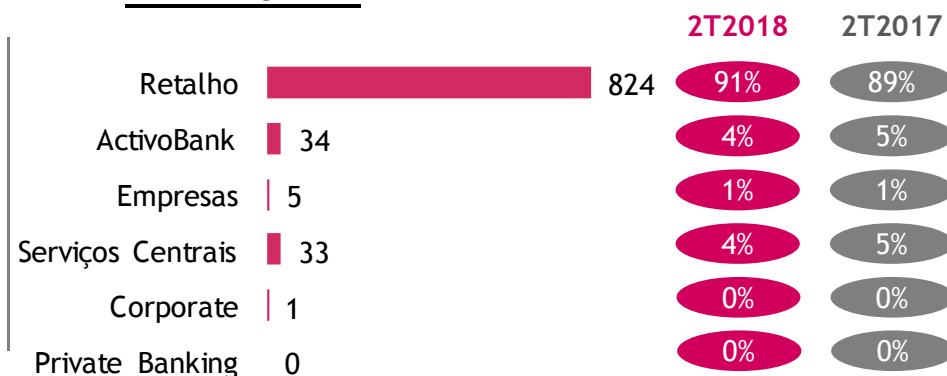
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, o Retailho continua a concentrar a maioria das interpeleções, representando 91% 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 (11% no 2T 2018 vs 7% no 2T 2017)

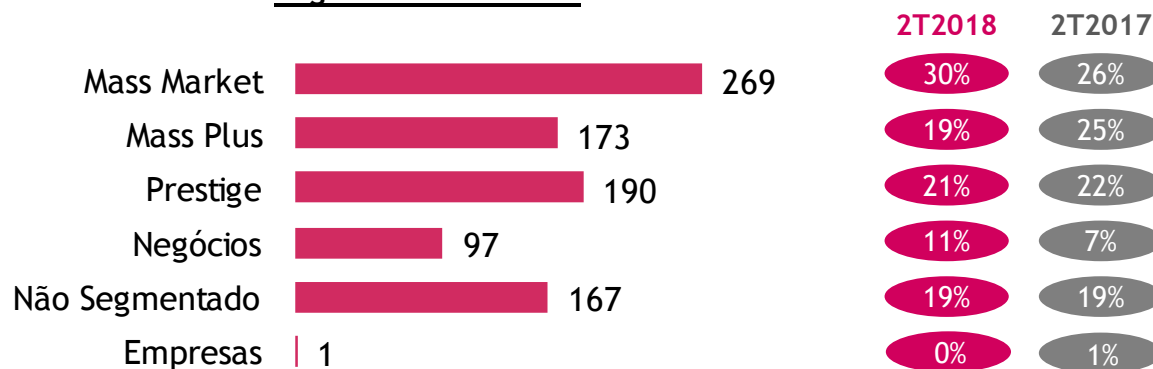
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



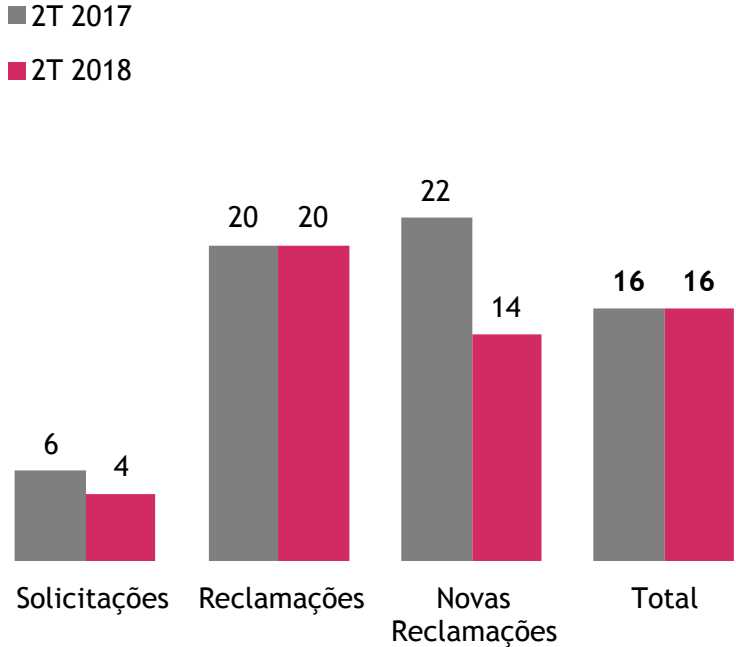
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2018

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

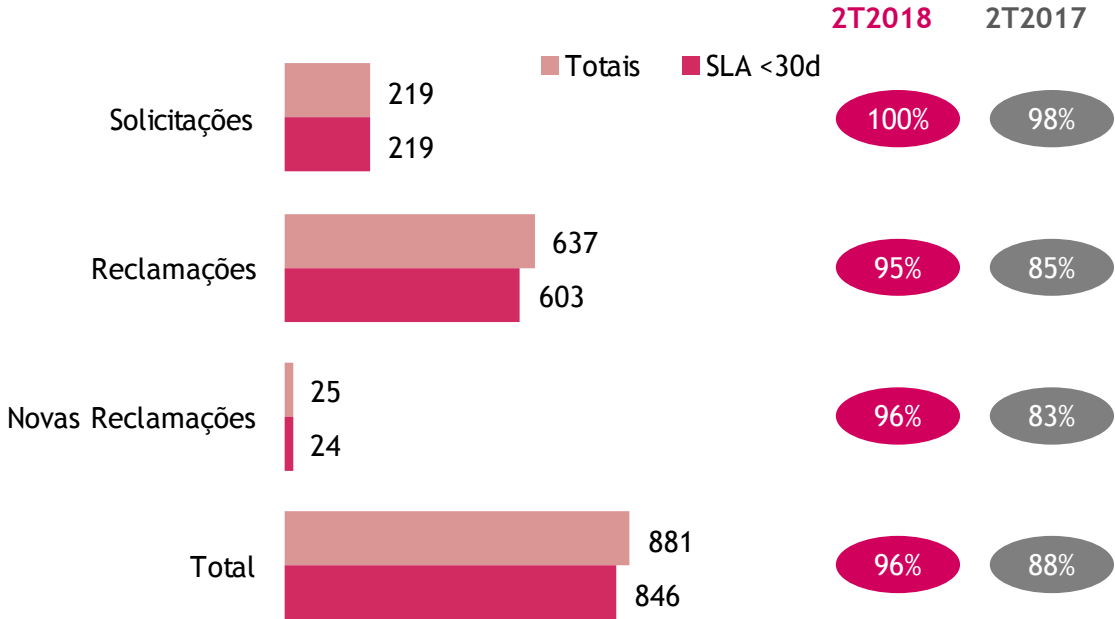
- No 2º Trimestre de 2018 os tempos médios de resposta mantiveram-se em 16 dias.
- As Solicitações melhoraram de 6 para 4 dias, o que continua a comprovar a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 22 para 14 dias, enquanto que as Reclamações mantiveram os 20 dias
- 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 88% no 2T 2017).
- 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



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

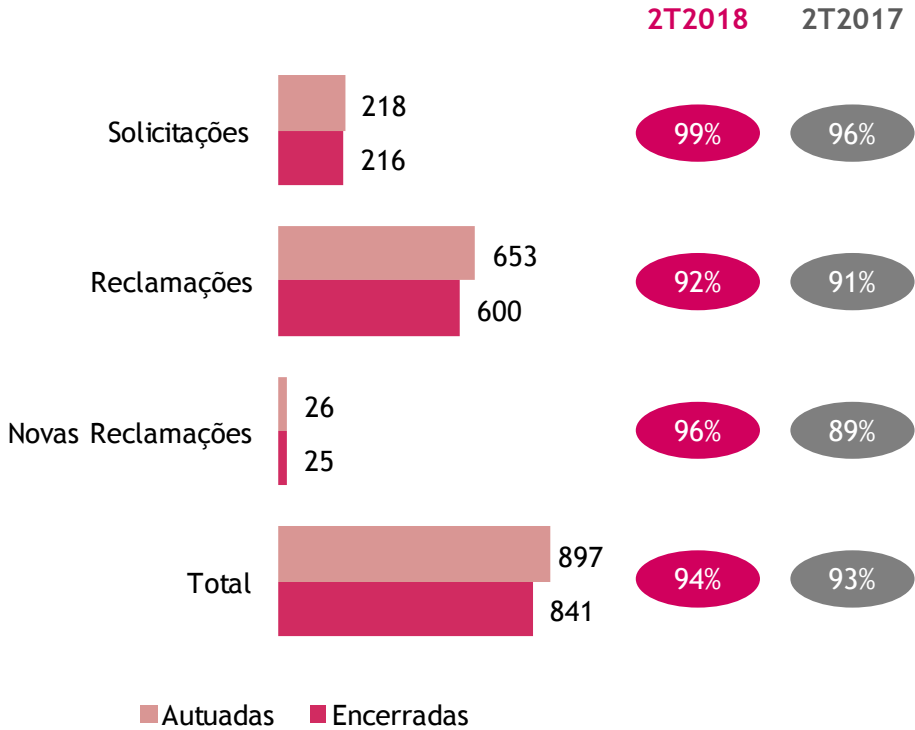
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2018

4. Resolução e Provimento

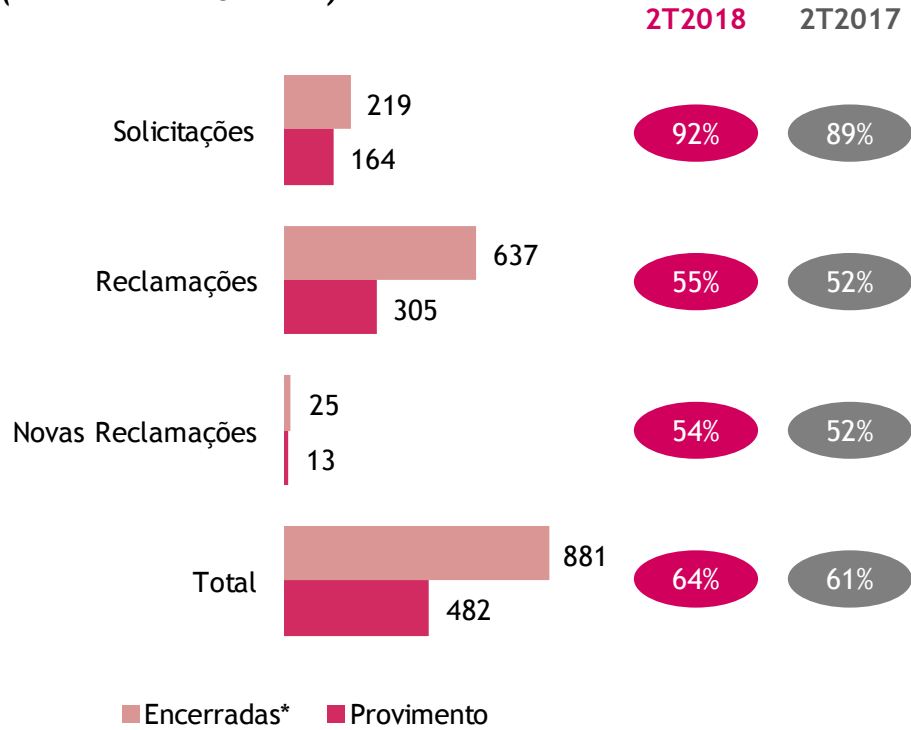
Resolução e Provimento

- No 2º Trimestre de 2018 a taxa de resolução global melhorou para 94% (vs 93% no 2º Trimestre de 2017)
- A taxa de provimento global também melhorou para 64% (vs 61% no 2º Trimestre de 2017)

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respectivo trimestre
 (*) Neste caso, as interpelações encerradas são aquelas que têm a análise de provimento já concluída pela Provedoria.

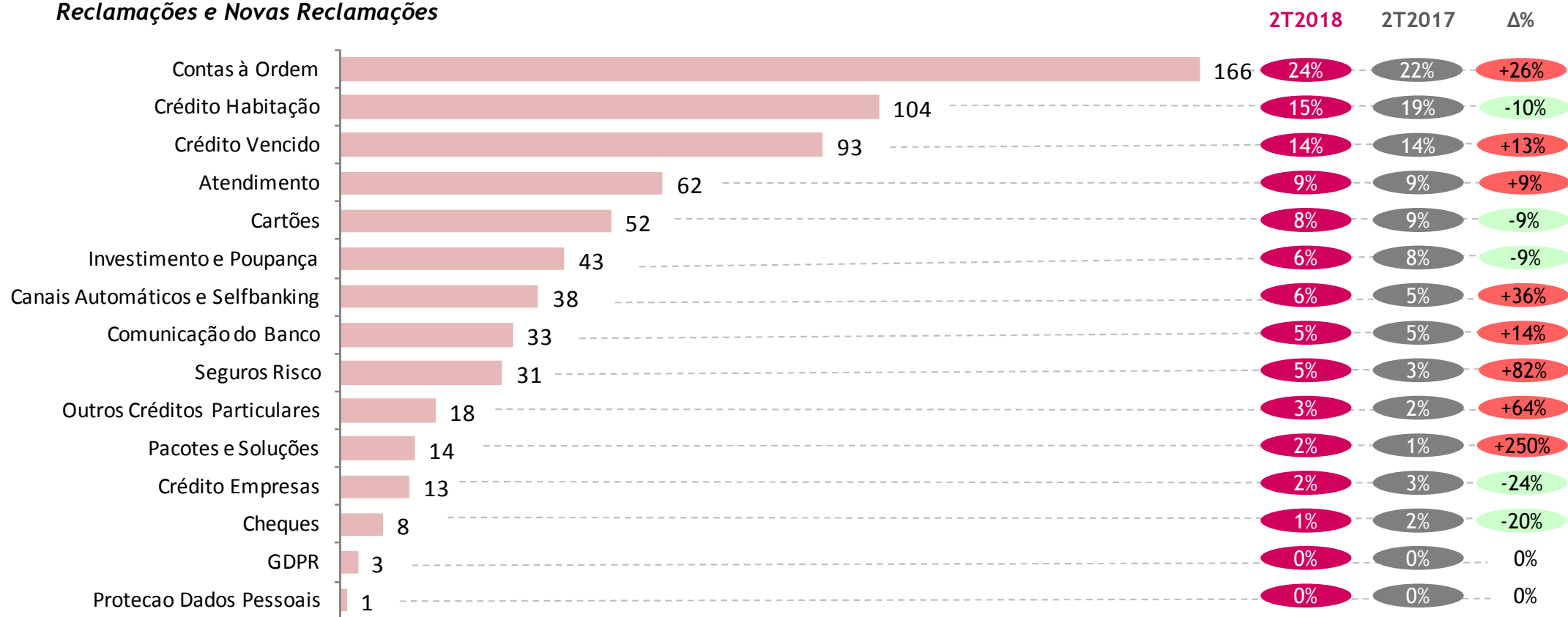
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2018

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (24%), o “Crédito Habitação” (15%) e o “Crédito Vencido” (14%)
- O “Atendimento” manteve-se em 9% face ao 2º Trimestre de 2017
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Pacotes e Soluções”, “Seguros Risco” e “Outros Créditos Particulares”

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 2º Trimestre 2018

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2018					2017					Δ Hom. 2T
			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	0	0	32	16	20	2	8	46	-11%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	16	13	0	0	29	6	7	1	6	20	123%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	14	14	0	0	28	5	2	1	7	15	300%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	12	7	0	0	19	4	8	2	2	16	58%
Contas à Ordem	Penhoras	Manutenção	6	12	0	0	18	0	0	0	2	2	-
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	6	11	0	0	17	10	2	6	5	23	42%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Credito	11	6	0	0	17	4	8	1	7	20	42%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DRR	5	11	0	0	16	5	1	0	6	12	167%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	5	7	0	0	12	10	5	5	10	30	-20%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	5	0	0	12	7	1	0	2	10	50%
Atendimento	Atendimento	Banco	3	8	0	0	11	5	3	0	6	14	38%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	5	5	0	0	10	4	5	2	1	12	11%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	7	3	0	0	10	1	0	1	1	3	900%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	3	7	0	0	10	5	2	4	6	17	43%
Cartões	Fraude/Transações	Transações Internacionais - ATM/Compras	2	7	0	0	9	1	3	0	3	7	125%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	3	0	0	9	6	2	0	2	10	13%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Vendas	0	9	0	0	9	0	0	0	0	0	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRE	8	1	0	0	9	4	4	0	4	12	13%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	0	8	0	0	8	8	3	2	2	15	-27%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	5	3	0	0	8	4	3	3	3	13	14%



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