

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 3º trimestre 2018

3 de outubro de 2018

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

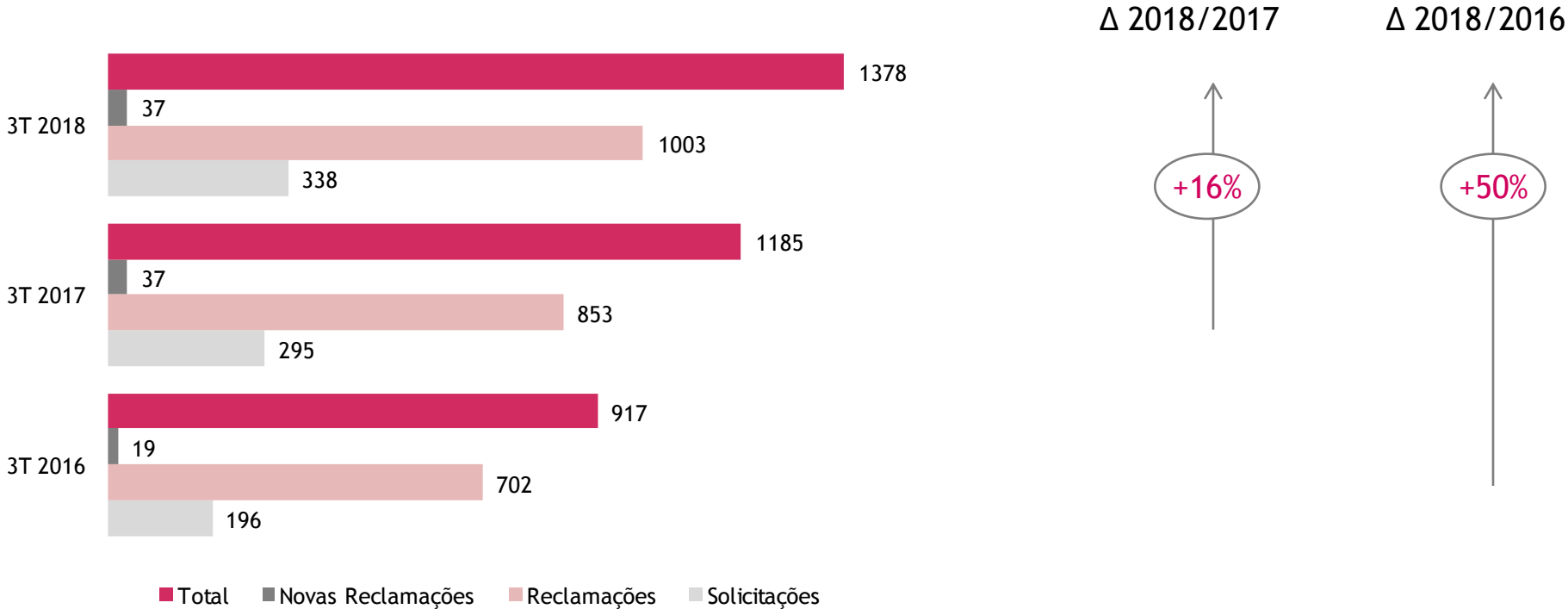


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2018

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 1.378 interpeleções até ao 3º trimestre de 2018, verificando-se um aumento de 16% no número de interpeleções face a 2017 e um aumento de 50% face a 2016, em termos homólogos



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

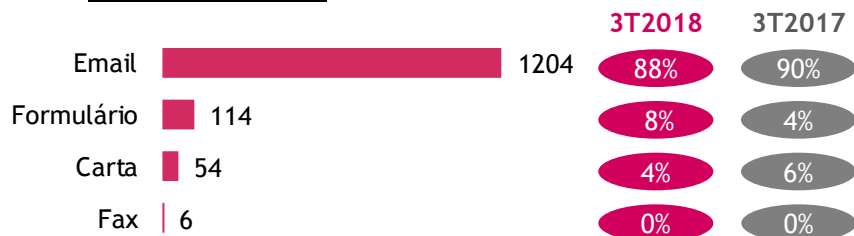
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2018

2. Proveniência das Interpeleções

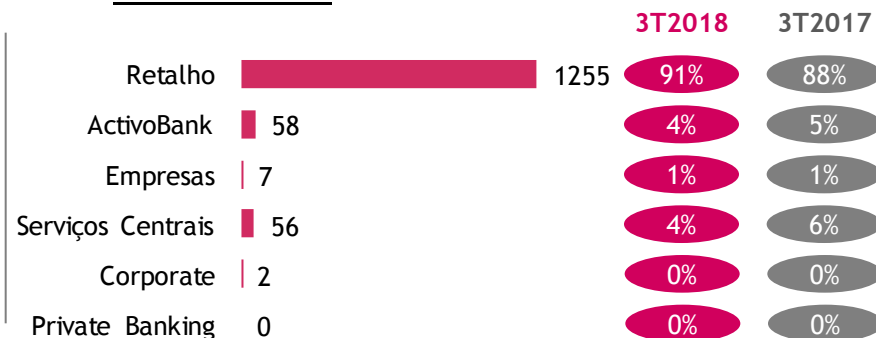
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, o Retailo continua a concentrar a maioria das interpeleções, representando 91% do total das mesmas
- No Segmento do Cliente, foram os segmentos Mass Market e Mass Plus que concentraram a maioria das interpeleções, verificando-se um aumento importante no segmento Negócios (12% no 3T 2018 vs 9% no 3T 2017).
- O Segmento Prestige é responsável por 1 em cada 5 interpeleções

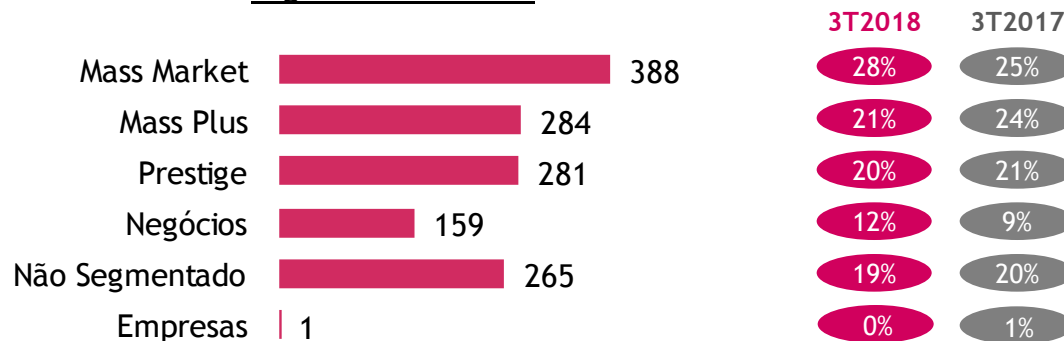
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



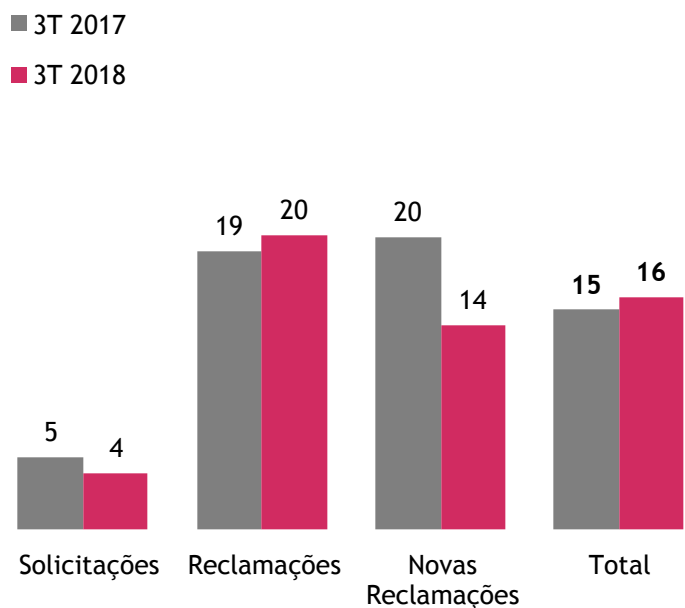
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2018

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

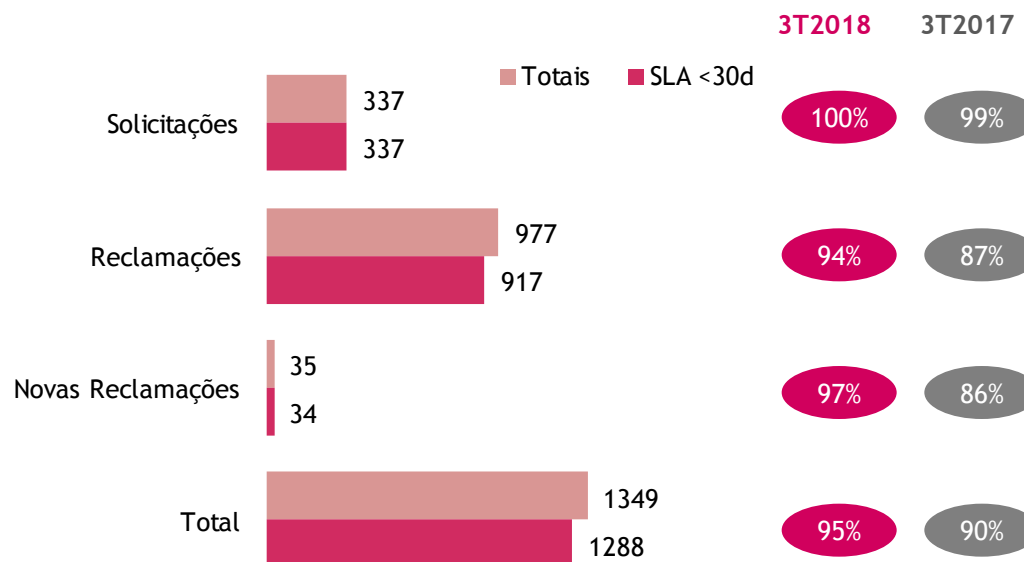
- No 3º Trimestre de 2018 os tempos médios de resposta aumentaram para 16 dias vs 15 dias em período homólogo
- As Solicitações melhoraram de 5 para 4 dias, o que continua a comprovar a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 20 para 14 dias, enquanto que as Reclamações aumentaram para 20 dias (vs 19 dias 3T 2017)
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se uma melhoria global dos mesmos em período homólogo, com 95% das interpelações fechadas em menos de 30 dias (vs 90% no 3T 2017). Está a ser cumprido o Nível de Serviço (90%) em todos os tipos de interpelações
- 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



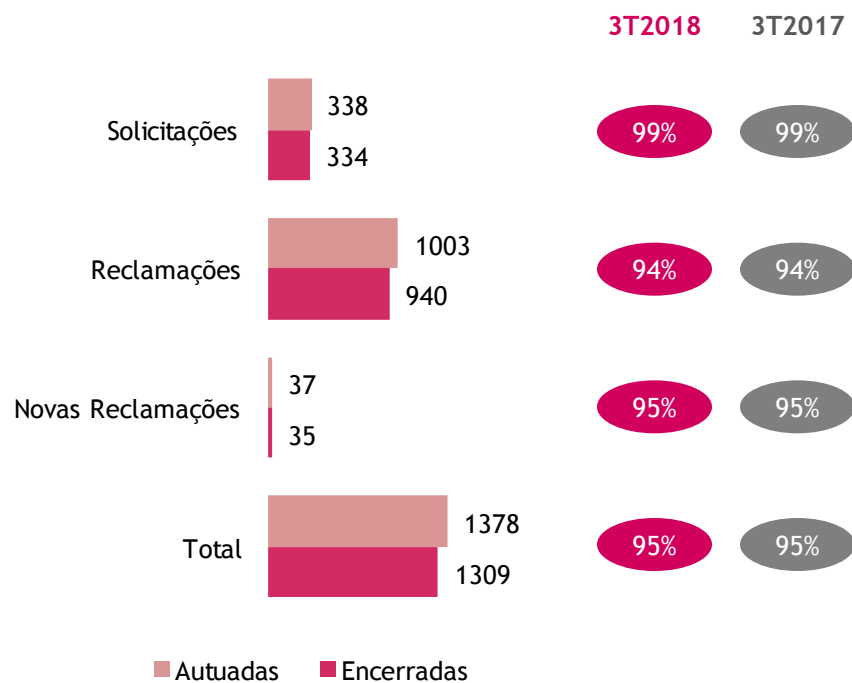
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2018

4. Resolução e Provimento

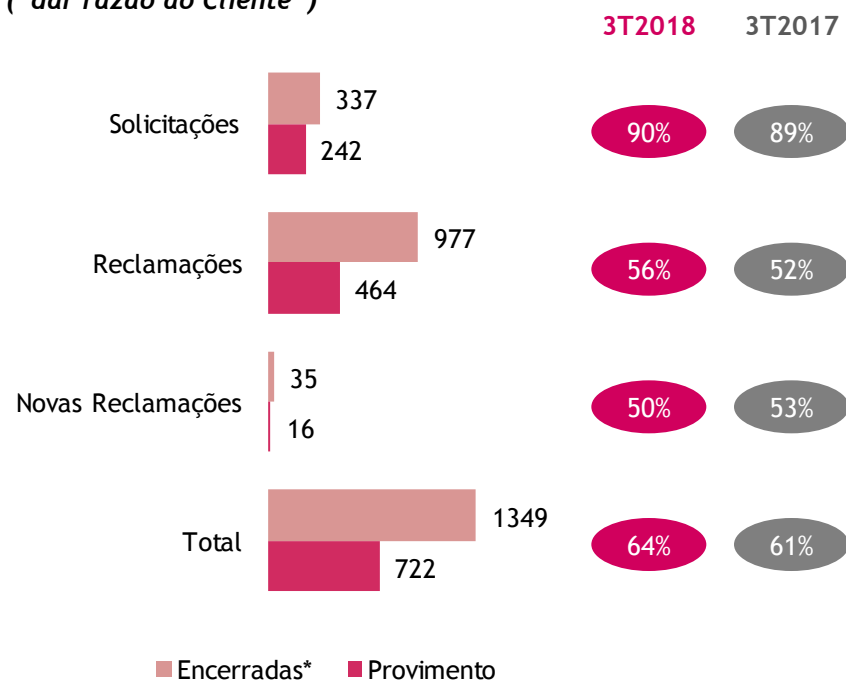
Resolução e Provimento

- No 3º Trimestre de 2018 a taxa de resolução global estabilizou nos 95% (o mesmo que no 3º Trimestre de 2017)
- A taxa de provimento global melhorou para 64% (vs 61% no 3º 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.

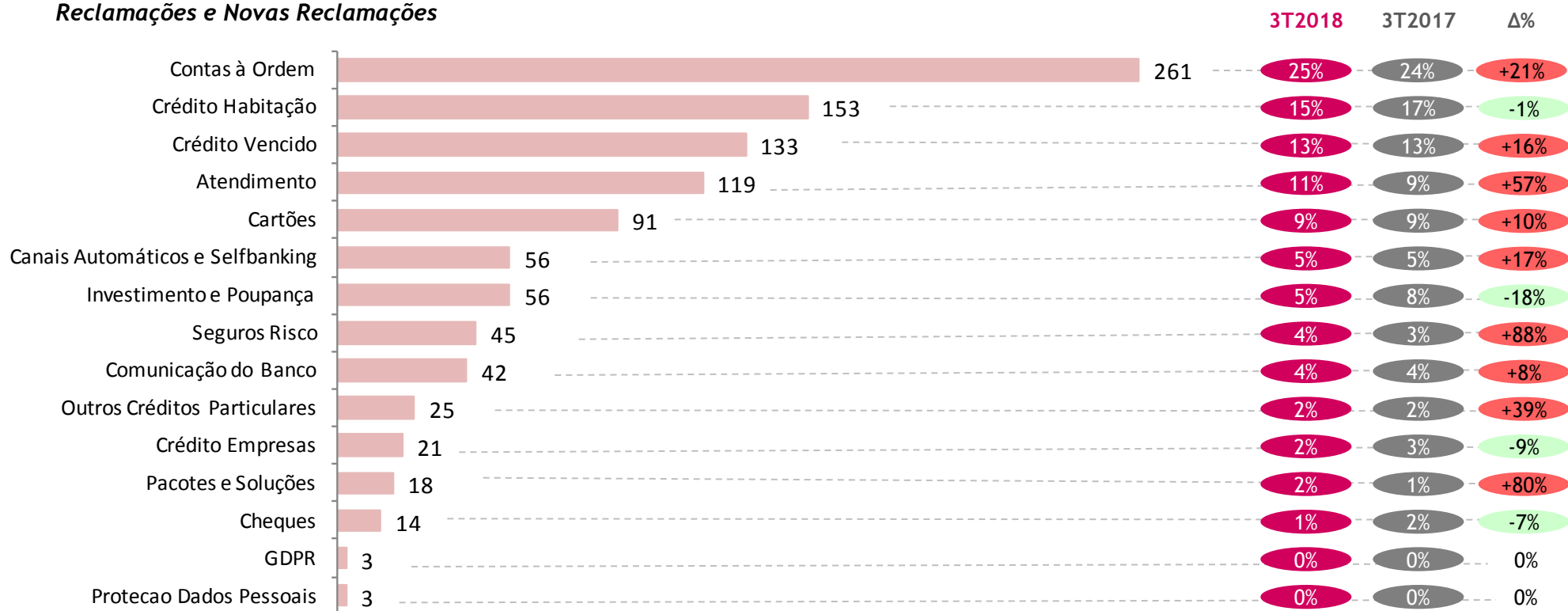
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2018

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (25%), o “Crédito Habitação” (15%) e o “Crédito Vencido” (13%)
- O “Atendimento” registou um crescimento para 11% face aos 9% verificados no 3º Trimestre de 2017, o que requer um acompanhamento mais próximo
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Seguros Risco” e “Atendimento”

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 3º Trimestre 2018

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

<u>Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)</u>			2018					2017					Δ Hom. 3T
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	0	66	16	20	8	8	52	50%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	16	13	12	0	41	6	7	11	6	30	71%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	14	14	4	0	32	5	2	5	7	19	167%
Contas à Ordem	Penhoras	Manutenção	6	12	14	0	32	0	0	0	2	2	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	12	7	9	0	28	4	8	7	2	21	47%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Credito	11	6	9	0	26	4	8	6	7	25	44%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	5	7	13	0	25	10	5	15	10	40	-17%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DRR	5	11	7	0	23	5	1	3	6	15	156%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	6	11	4	0	21	10	2	13	5	30	-16%
Atendimento	Atendimento	Banco	3	8	7	0	18	5	3	4	6	18	50%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Vendas	0	9	8	0	17	0	0	0	0	0	-
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	5	3	8	0	16	4	3	5	3	15	33%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Escritura	3	3	10	0	16	4	3	1	2	10	100%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	5	5	5	0	15	4	5	4	1	14	15%
Atendimento	Atendimento	Tempo de Espera	2	5	8	0	15	0	3	0	1	4	400%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	5	2	0	14	7	1	2	2	12	40%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	7	3	3	0	13	1	0	3	1	5	225%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	3	7	3	0	13	5	2	5	6	18	8%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	4	3	5	0	12	3	3	1	4	11	71%
Seguros Risco	Multirriscos	Sinistros/Reembolsos	1	4	7	0	12	4	1	3	1	9	50%

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