



# **Provedoria do Cliente**

## **Síntese do Relatório de Atividade 2019**

8 de janeiro de 2020

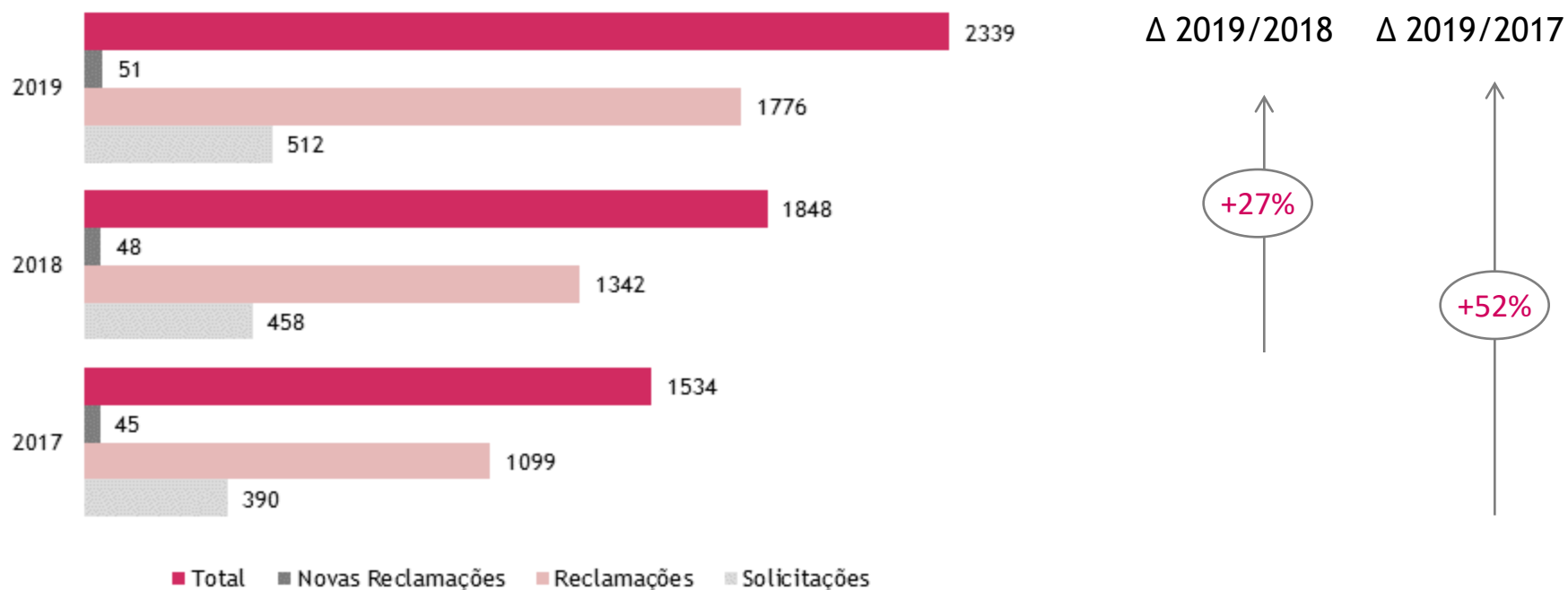
## Sumário

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 2019

## 1. Total das Interpeleções

- Fluxo de Entrada**
- Em 2019, foram rececionadas na Provedoria do Cliente 2.339 interpeleções, verificando-se um aumento de 27% no número de interpeleções face a 2018 e um aumento de 52% face a 2017, em termos homólogos.



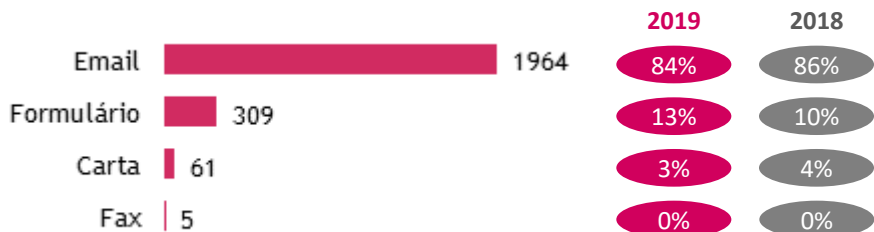
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2019

## 2. Proveniência das Interpeleções

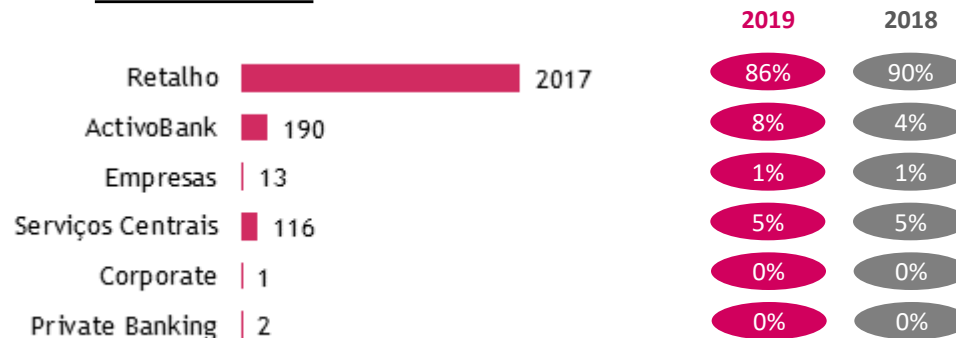
### Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, o Retailo continua a concentrar a maioria das interpeleções, representando 86% do total das mesmas
- De salientar o crescimento do número de interpeleções do ActivoBank para 8% (vs 4% em 2018)
- O Formulário, como Meio de Contacto, aumentou a sua relevância, sendo responsável por 13% do total das interpeleções (vs 10% em 2018)

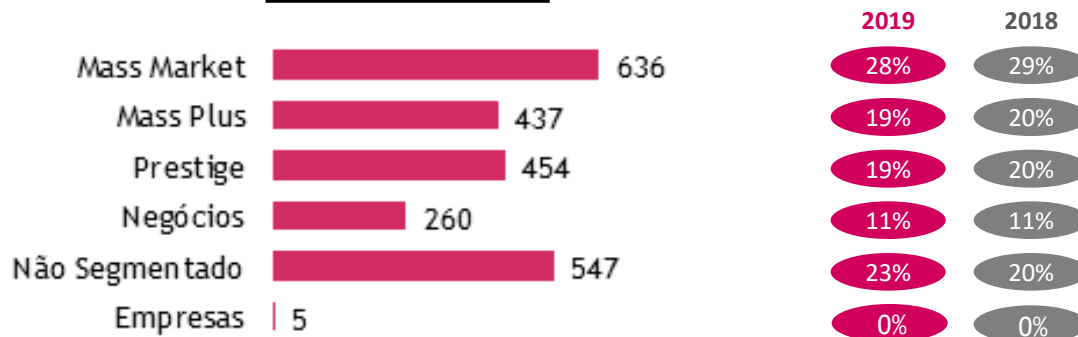
### Meio de Contacto



### Rede do Cliente



### Segmento do Cliente



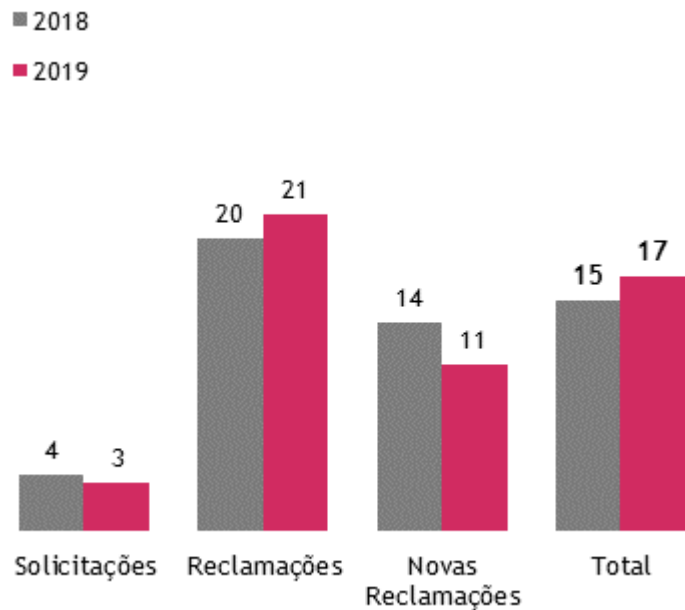
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2019

## 3. Níveis de Serviço

### Níveis de Serviço

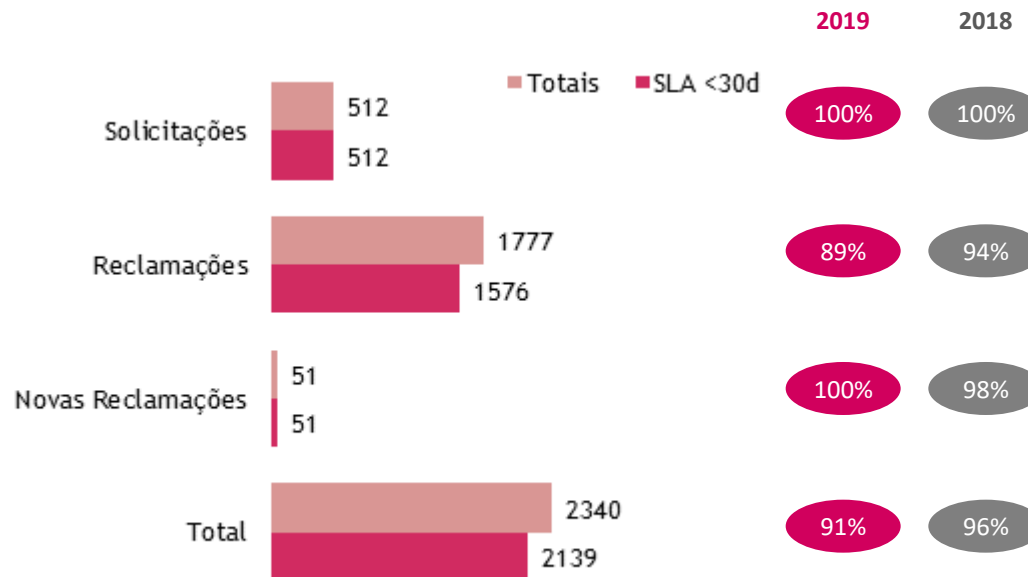
- Em 2019, os tempos médios de resposta agravaram para 17 dias (vs 15 dias em período homólogo)
- As Solicitações melhoraram de 4 para 3 dias e as Novas Reclamações melhoraram de 14 para 11 dias
- As Reclamações aumentaram o Tempo Médio de Resposta para 21 dias (vs 20 dias em 2018)
- Foi possível cumprir com o Nível de Serviço definido em 91% do Total das interpelações (vs 96% em 2018), sendo que, quer nas Solicitações quer nas Novas Reclamações, foi atingido o Nível de Serviço de 100%, não obstante a diminuição do Nível de Serviço das Reclamações para 89% (vs 94% em 2018)

### Tempo Médio de Resposta (dias)



### Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



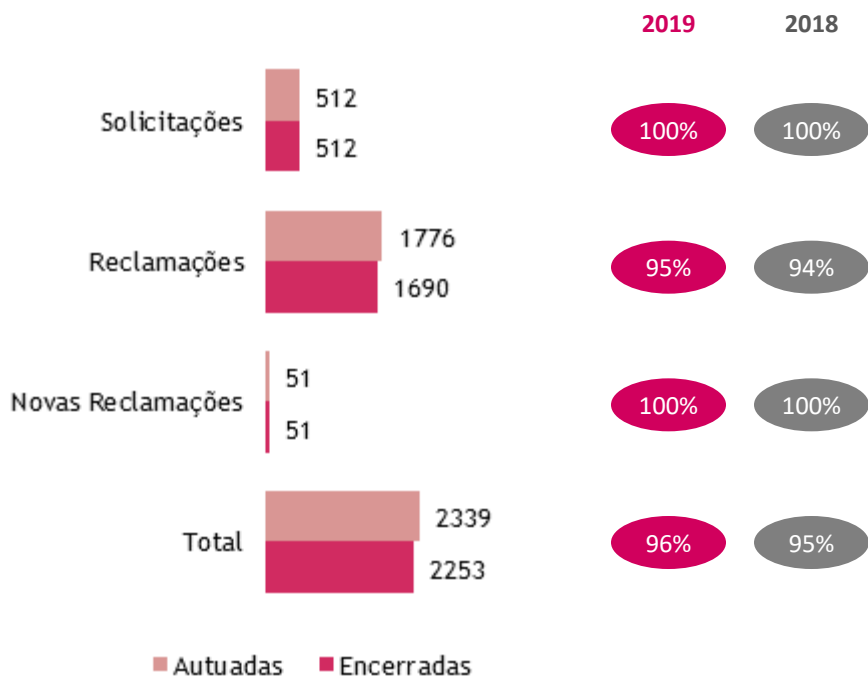
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2019

## 4. Resolução e Provimento

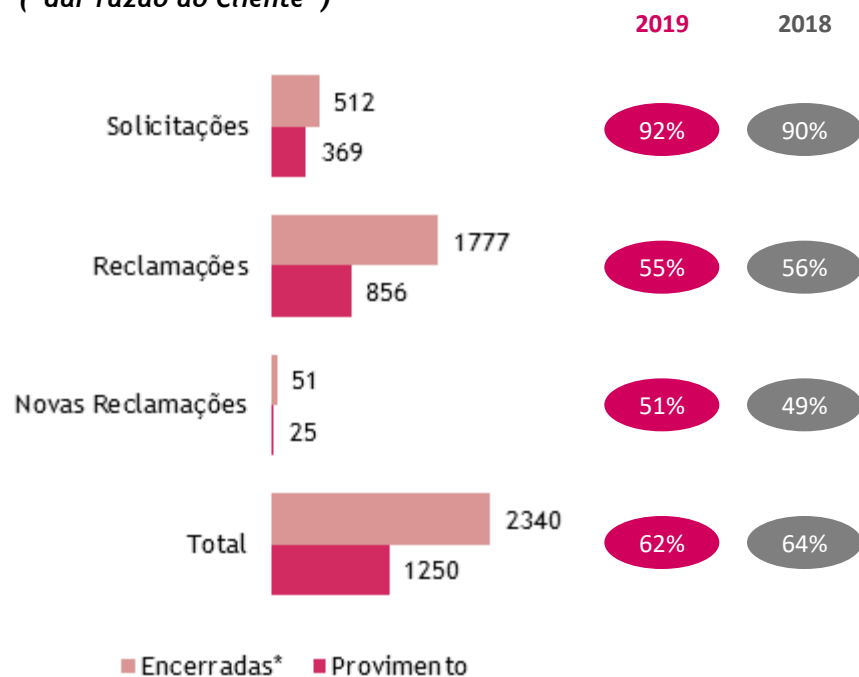
### Resolução e Provimento

- Em 2019, a taxa de resolução global melhorou para 96% (vs 95% em 2018), mantendo-se a um nível elevado
- A taxa de provimento global reduziu para 62% (vs 64% em 2018), mantendo-se, ainda assim, a um nível elevado

### 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.

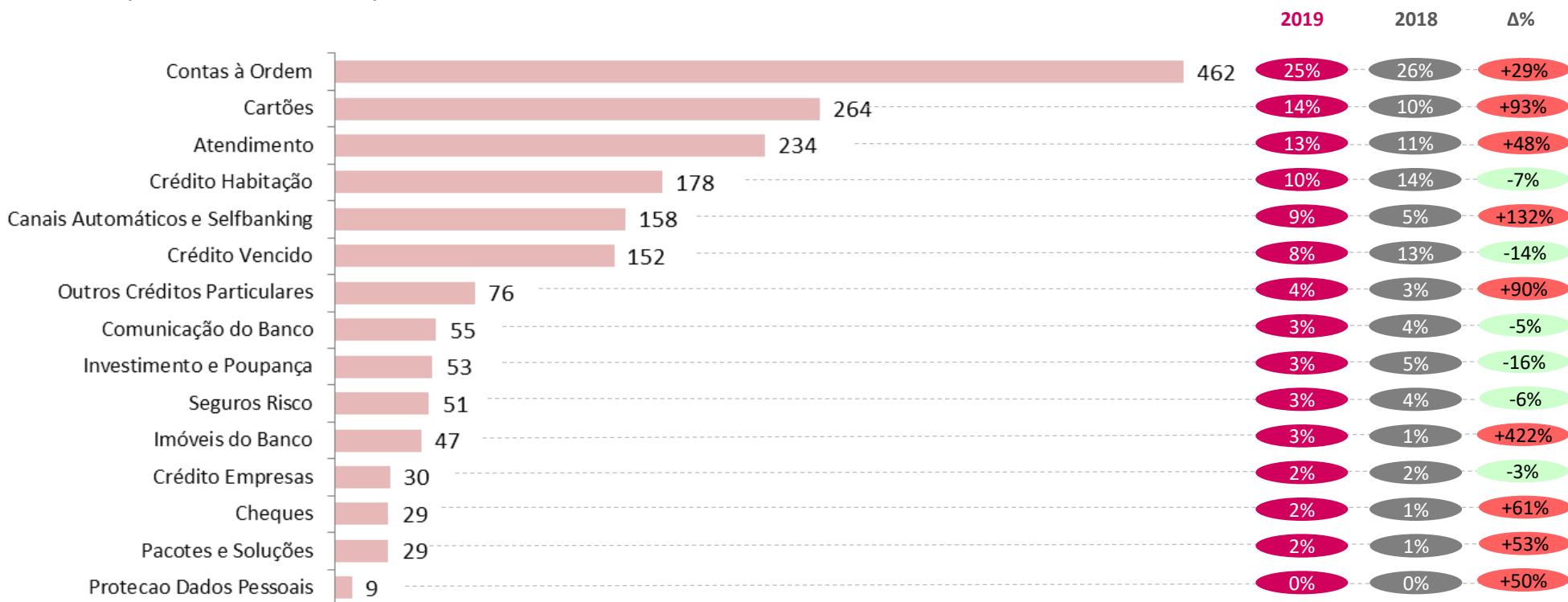
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2019

## 5. Matérias Reclamadas

### Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (25%), “Cartões” (14%) e “Atendimento” (13%)
- O “Atendimento” registou um acréscimo de 48% no número total de interpelações, tendo o seu peso relativo aumentado para 13% (vs 11% em 2018)
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Imoveis do Banco”, “Canais Automáticos e Selfbanking” e “Cartões”

### Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2019

## 6. Top 20 das Matérias Reclamadas

### Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição

Assunto	Produto	Descrição	2019					2018					Δ Hom.
			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	23	23	33	27	106	20	12	34	23	89	19%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	7	12	23	27	69	5	5	5	8	23	200%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	21	10	20	13	64	14	14	4	7	39	64%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	8	9	18	26	61	16	13	12	5	46	33%
Contas à Ordem	Penhoras	Manutenção	15	16	16	11	58	6	12	14	16	48	21%
Cartões	Cartões Crédito	Outras Despesas/Comissões	6	18	17	16	57	2	1	0	6	9	533%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	11	11	14	46	5	7	13	5	30	53%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	7	18	7	13	45	4	3	5	6	18	150%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Credito	11	14	11	7	43	11	6	9	18	44	-2%
Atendimento	Atendimento	Banco	0	13	19	7	39	3	8	7	7	25	56%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	13	6	9	10	38	6	11	4	10	31	23%
Atendimento	Atendimento	Tempo de Espera	0	7	13	13	33	2	5	8	3	18	83%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	7	5	8	7	27	12	7	9	5	33	-18%
Imóveis do Banco	Proposta	Propostas de Aquisição	6	8	4	7	25	0	0	0	1	1	2400%
Cartões	Fraude/Transações	Transações Internacionais - ATM/Compras (Cartões Ativos)	6	3	6	8	23	2	7	2	7	18	28%
Outros Créditos Particulares	Crédito Pessoal	Decisão	7	3	4	7	21	3	0	1	5	9	133%
Canais Automáticos e Selfbanking Millenniumbcp.pt Particulares		Outras Funcionalidades	0	1	16	2	19	0	0	2	0	2	850%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	7	5	2	3	17	5	3	8	9	25	-32%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	8	6	3	0	17	7	3	3	4	17	0%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Escritura	4	0	5	7	16	3	3	10	2	18	-11%

Nota: Valores acumulados ao respetivo ano

Foram assinaladas as matérias que registaram mais do que 10 reclamações em ambos os anos e variação superior a 50%