

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 1º trimestre 2019

2 de abril de 2019

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

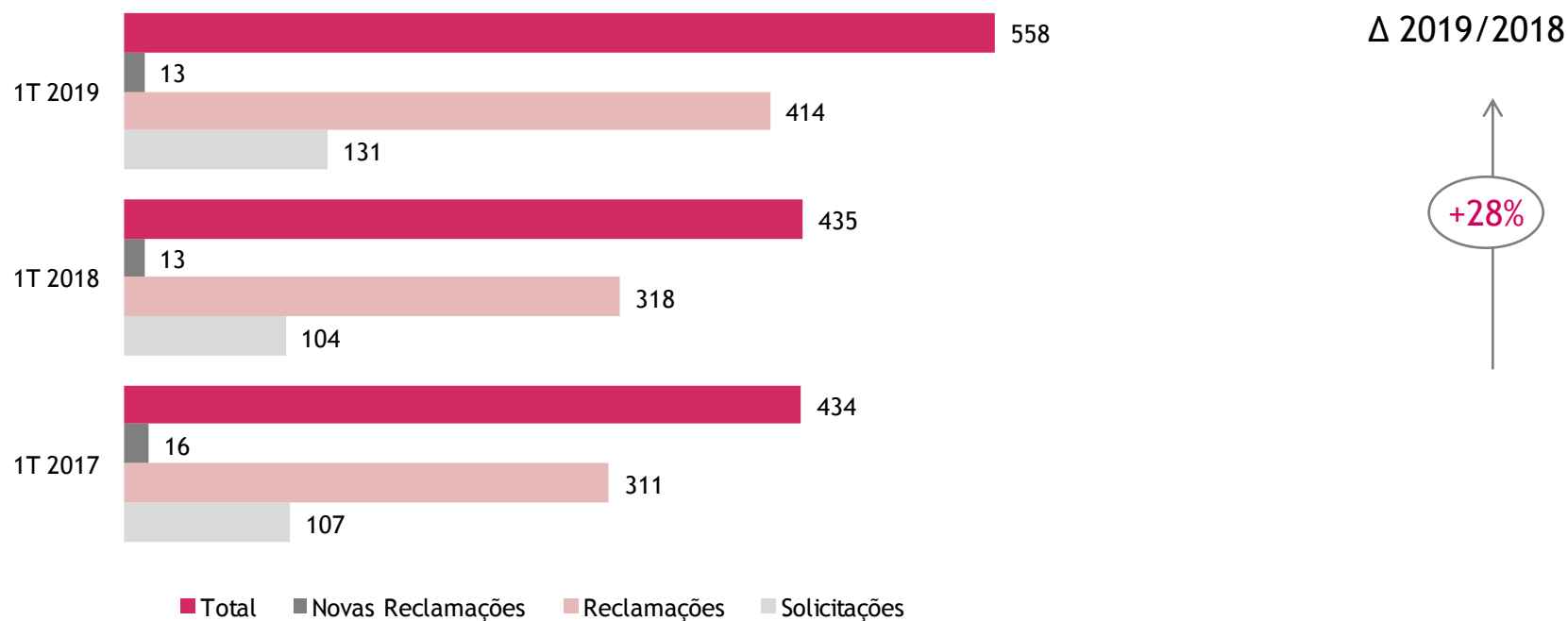


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

1. Total das Interpeleções

- Fluxo de Entrada**
- Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 558 interpeleções no 1º Trimestre de 2019, verificando-se um aumento de 28% no número de interpeleções face ao 1º Trimestre de 2018, em termos homólogos



Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

2. Proveniência das Interpeleções

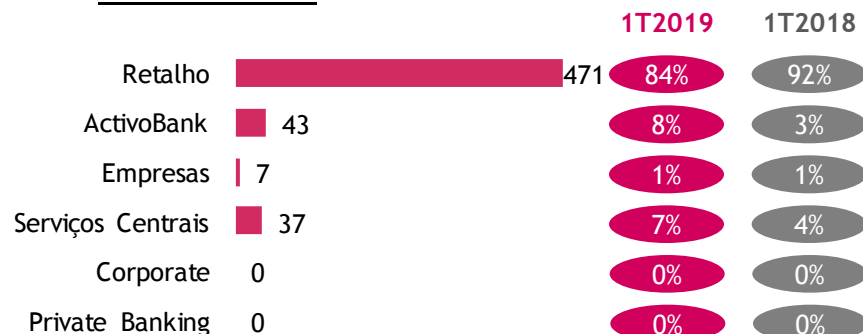
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, o Retailho continua a concentrar a maioria das interpeleções, representando 84% do total das mesmas
- De salientar o crescimento do número de interpeleções do ActivoBank para 8% (vs 3% no 1ºT 2018)
- O Formulário, como Meio de Contacto, aumentou a sua relevância, sendo responsável por 14% do total das interpeleções

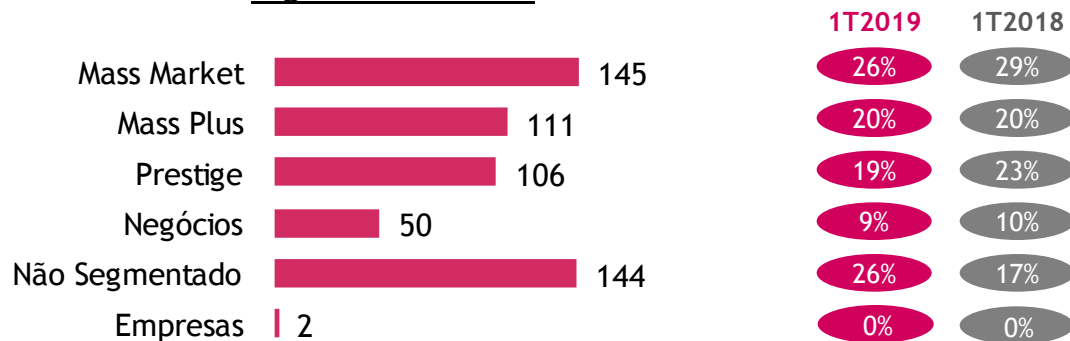
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



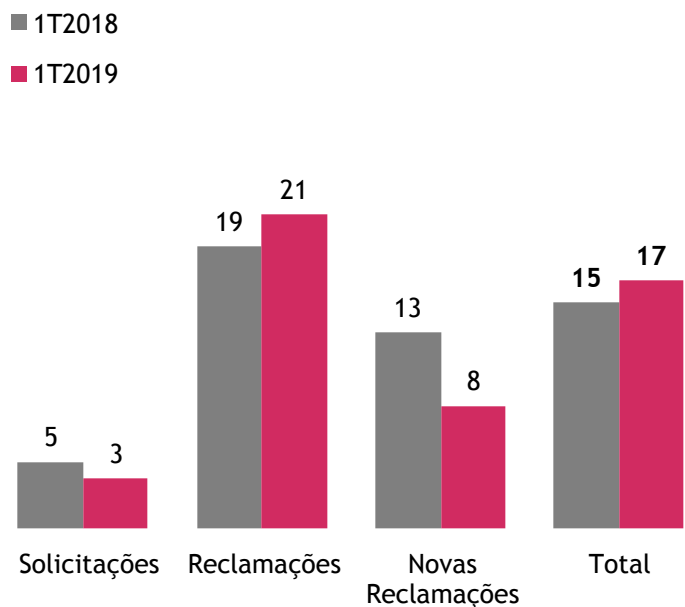
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

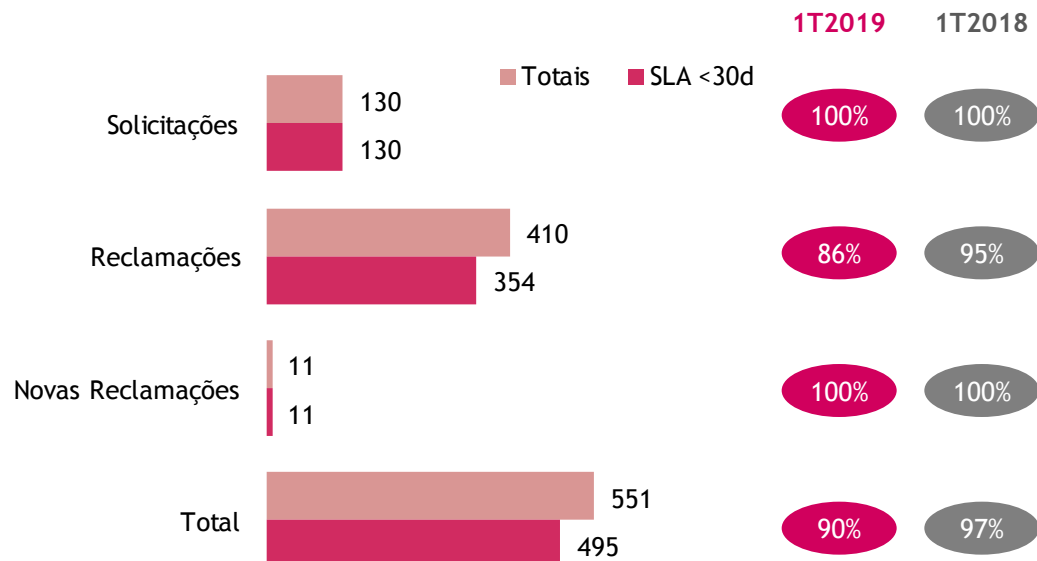
- No 1º Trimestre de 2019, os tempos médios de resposta agravaram-se para 17 dias (vs 15 dias em período homólogo)
- As Solicitações melhoraram de 5 para 3 dias e as Novas Reclamações melhoraram de 13 para 8 dias
- As Reclamações aumentaram o Tempo Médio de Resposta para 21 dias (vs 19 dias no 1ºT 2018)
- Não obstante a diminuição do Nível de Serviço das Reclamações para 86% (vs 95% no 1º T 2018), foi possível cumprir com o Nível de Serviço definido de 90% no Total das interpelações (vs 97% no 1ºT 2018), tendo atingido o Nível de Serviço de 100% quer nas Solicitações, quer nas Novas Reclamações

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



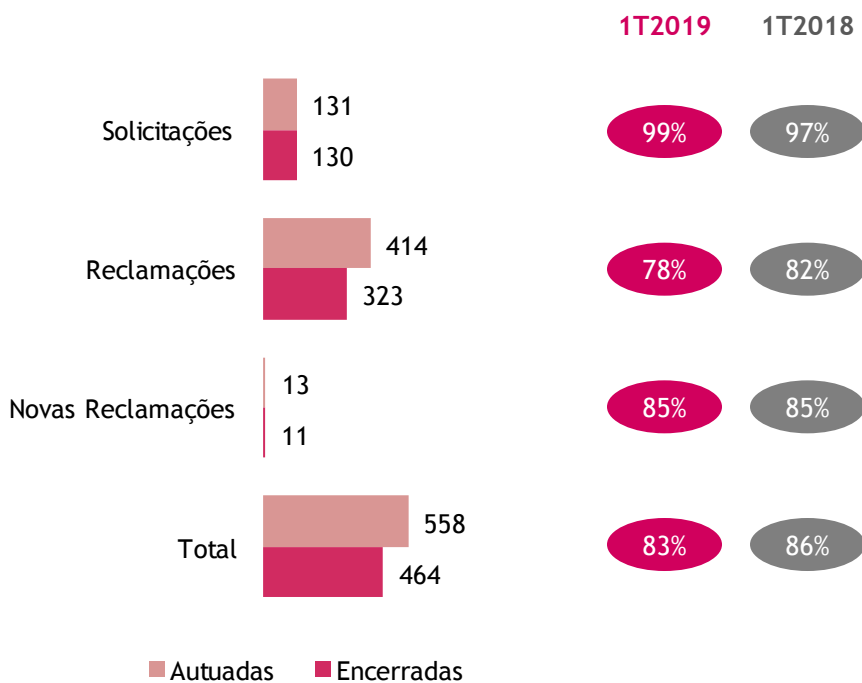
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

4. Resolução e Provimento

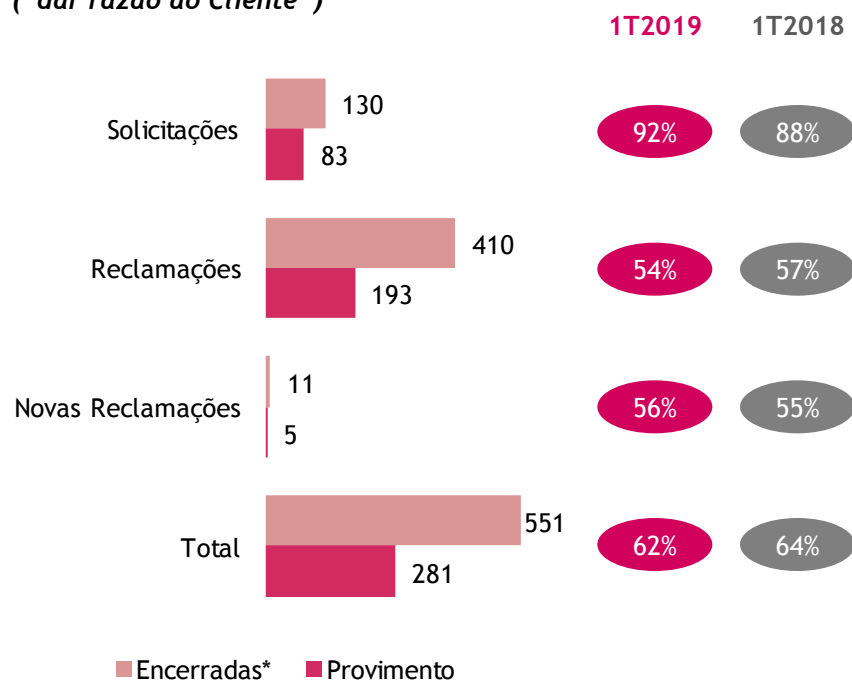
Resolução e Provimento

- No 1º Trimestre de 2019, a taxa de resolução global reduziu para 83% (vs 86% no 1ºT 2018), mantendo-se a um nível elevado
- Também a um nível elevado se mantem a taxa de provimento global, apesar de ter diminuído para 62% (vs 64% no 1ºT 2018)

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

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

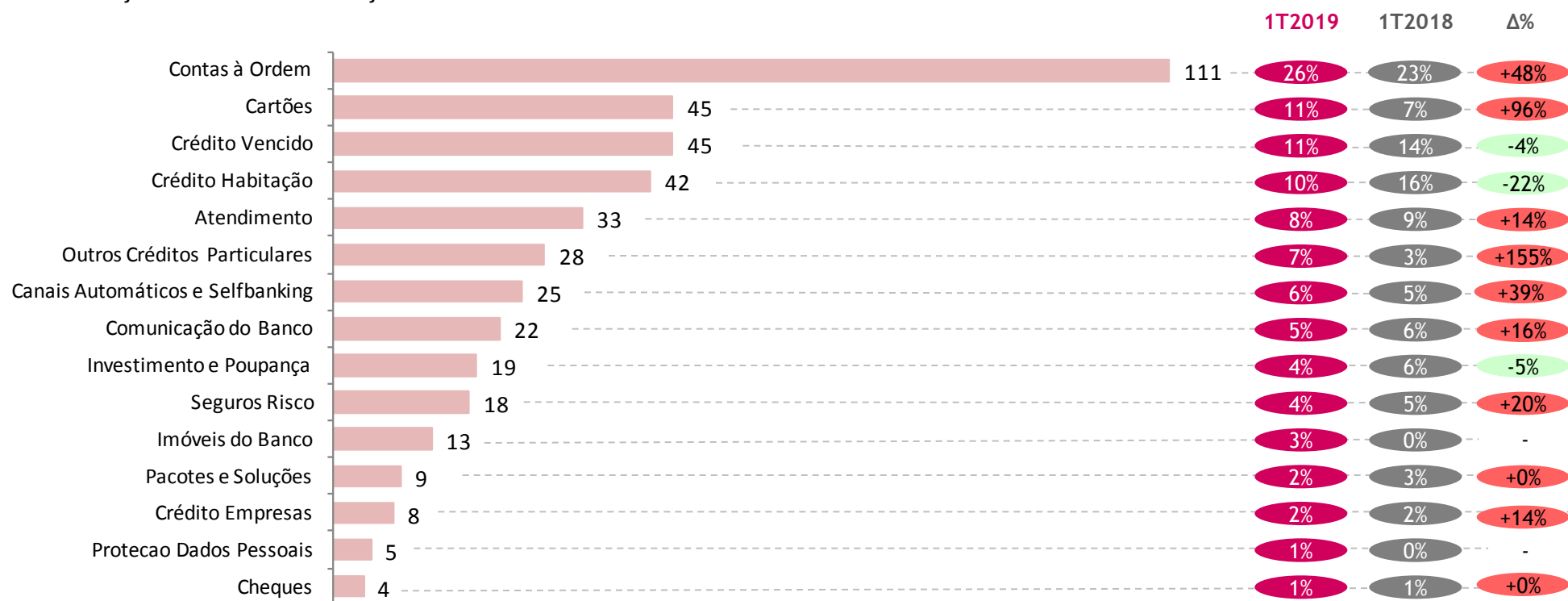
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (26%), “Cartões” (11%) e “Crédito Vencido” (11%)
- O “Atendimento” registou um acréscimo de 14% no número total de interpelações, ainda que o seu peso relativo tenha diminuído para 8% no 1ºT 2019 (vs 9% no 1ºT 2018)
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Outros Créditos Particulares”, “Cartões” e “Contas à Ordem”

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2019

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

| <u>Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição</u> | | | 2019 | | | | | 2018 | | | | | Δ Hom. 1T |
|---|--------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 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 | 23 | 0 | 0 | 0 | 23 | 20 | 12 | 34 | 23 | 89 | 15% |
| Contas à Ordem | Contas à Ordem | Encerramento | 21 | 0 | 0 | 0 | 21 | 14 | 14 | 4 | 7 | 39 | 50% |
| Contas à Ordem | Penhoras | Manutenção | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 | 6 | 12 | 14 | 16 | 48 | 150% |
| Crédito Habitação | Créd. Habitação Pós-Escritura | Alteração de Condições | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 | 6 | 11 | 4 | 10 | 31 | 117% |
| Crédito Vencido | Crédito Vencido | Central Responsabilidades Credito | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | 6 | 9 | 18 | 44 | 0% |
| Outros Créditos Particul | Leasing Imobiliário | Despesas/Comissões | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | n.a. |
| Contas à Ordem | Contas à Ordem | Manutenção | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 5 | 7 | 13 | 5 | 30 | 80% |
| Crédito Habitação | Créd. Habitação Pré-Escritura | Condições/Decisão | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 | 7 | 3 | 3 | 4 | 17 | 14% |
| Contas à Ordem | Contas à Ordem | Óbito - Hab Herdeiros | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 | 16 | 13 | 12 | 5 | 46 | -50% |
| Contas à Ordem | Contas à Ordem | Movimentos | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 5 | 3 | 8 | 9 | 25 | 40% |
| Crédito Vencido | Crédito Vencido | Cessão de Créditos | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 12 | 7 | 9 | 5 | 33 | -42% |
| Contas à Ordem | Contas à Ordem | Despesas Manutenção | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 3 | 5 | 6 | 18 | 75% |
| Cartões | Fraude/Transações | Fraude (cartão já colocado em lista negra) | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 5 | 5 | 5 | 8 | 23 | 40% |
| Outros Créditos Particul | Crédito Pessoal | Decisão | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 0 | 1 | 5 | 9 | 133% |
| Cartões | Fraude/Transações | Transações Internacionais - ATM/Compras | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 7 | 2 | 7 | 18 | 200% |
| Cartões | Cartões Crédito | Outras Despesas/Comissões | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 6 | 9 | 200% |
| Imóveis do Banco | Proposta | Propostas de Aquisição | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | n.a. |
| Crédito Vencido | Crédito Vencido | Reestruturação - Risco | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 3 | 6 | 11 | 400% |
| Contas à Ordem | Transferências Emitidas Estran | Processamento | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 67% |
| Contas à Ordem | Penhoras | Manutencao | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 3 | 1 | 9 | n.a. |

Nota: valores acumulados ao respectivo trimestre