

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

02 de outubro de 2017

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

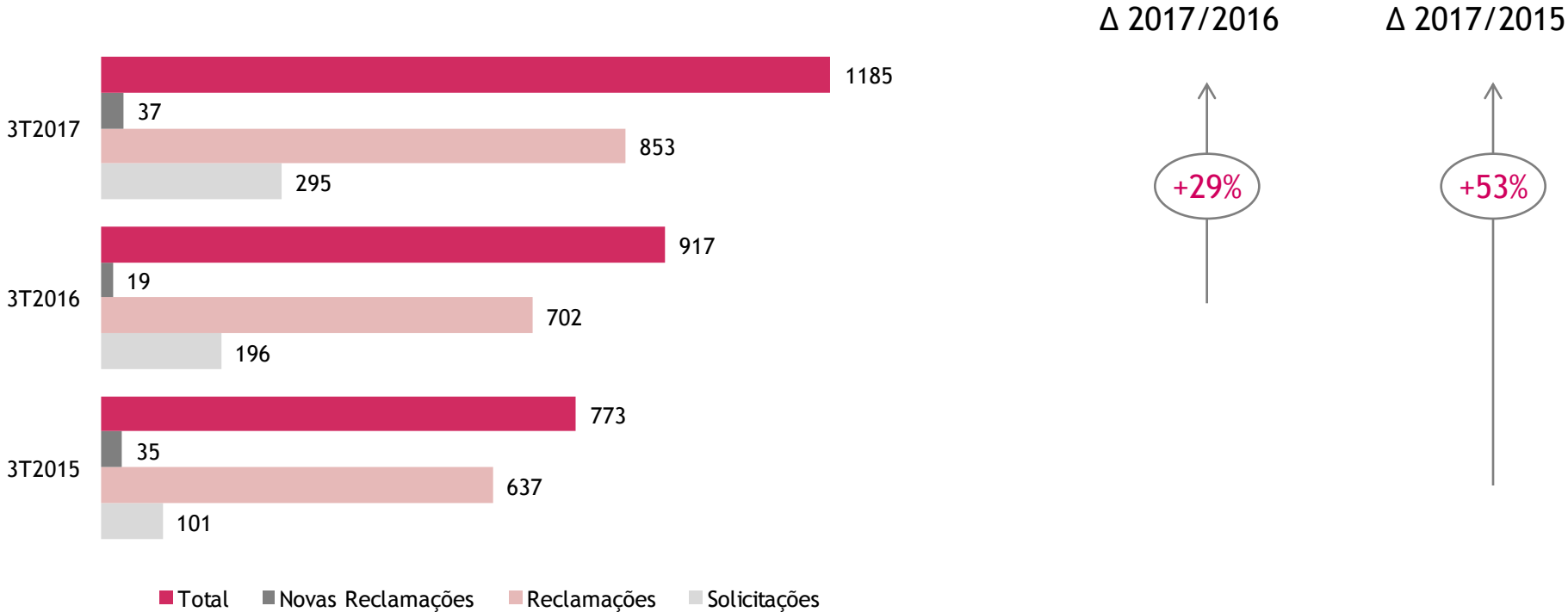


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 1185 interpeleções até ao 3º trimestre de 2017, o que corresponde a aumentos de 29% face a 2016 e de 53% face a 2015, em termos homólogos



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

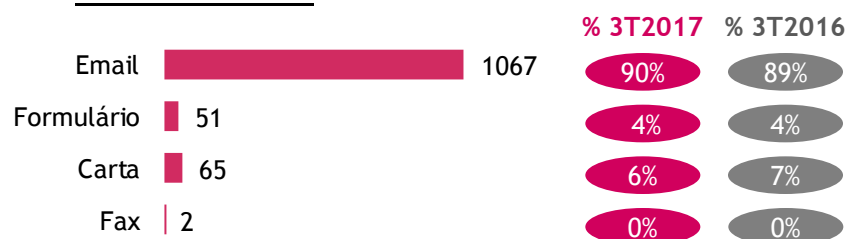
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

2. Proveniência das Interpeleções

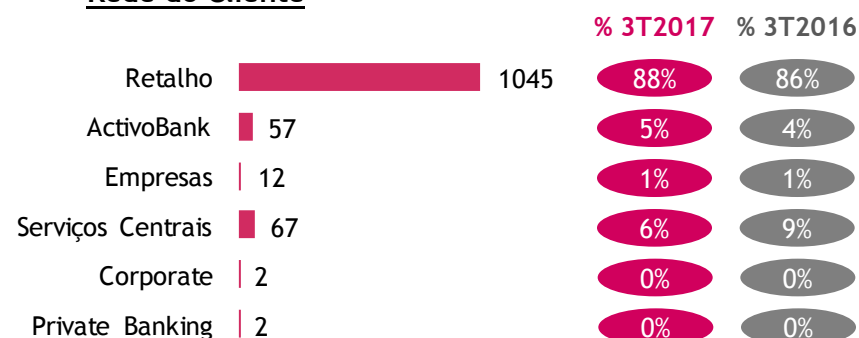
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o Retailho concentra a maioria das interpeleções, representando 88% do total das mesmas, até ao 3º trimestre de 2017
- No Segmento do Cliente, são os segmentos Mass Market e Mass Plus que continuam a concentrar a maioria das interpeleções, verificando-se um aumento bastante significativo no segmento Prestige (21% no 3ºT 2017 vs 13% no 3ºT 2016)

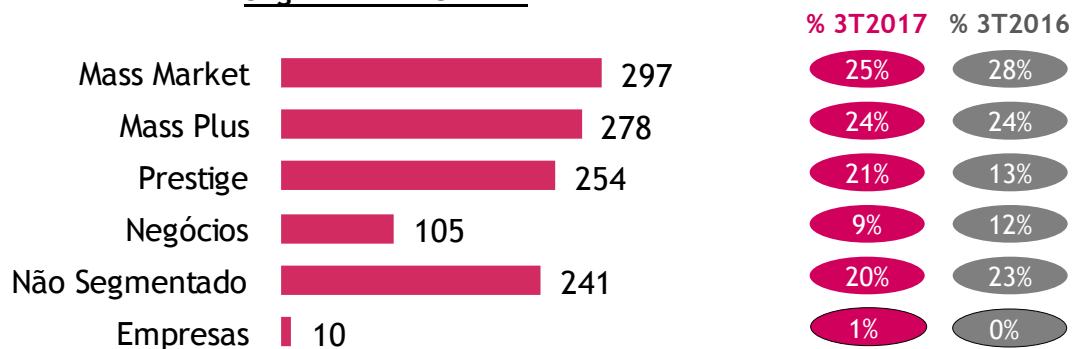
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



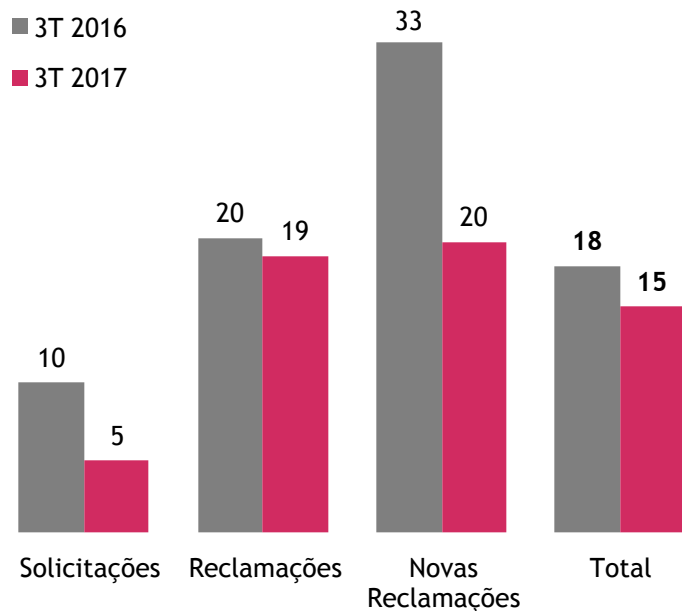
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

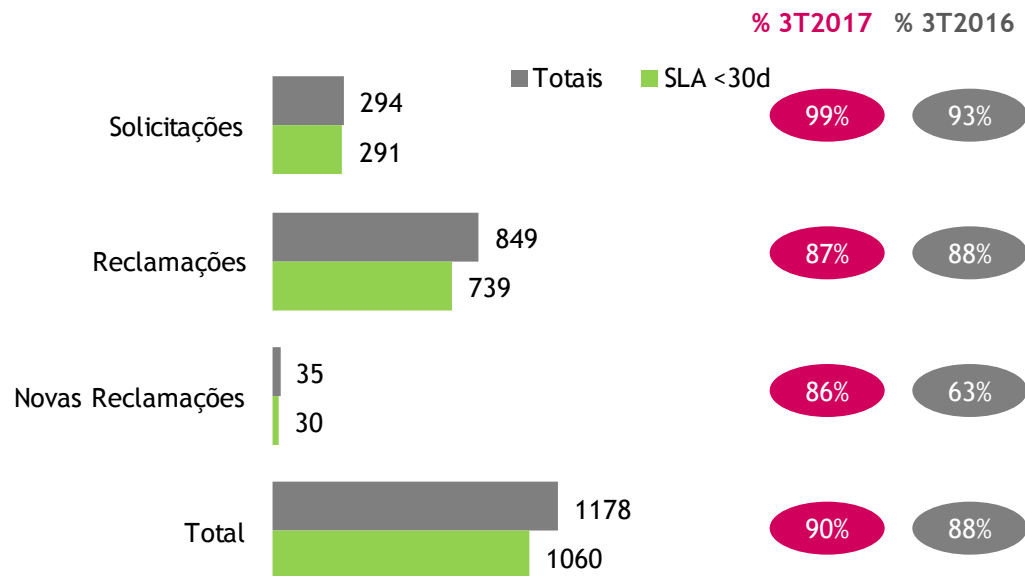
- No 3º Trimestre de 2017 os tempos médios de resposta foram de 15 dias. As Solicitações melhoraram de 10 para 5 dias, o que comprova a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 33 para 20 dias enquanto que as Reclamações melhoraram de 20 para 19 dias
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se a melhoria dos mesmos em período homólogo, com 90% das interpelações fechadas em menos de 30 dias. De salientar que foram fechadas, em menos de 30 dias, 99% das Solicitações
- Mantemos a prioridade de continuar a melhorar os Níveis de Serviço nas Novas Reclamações e Reclamações.

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



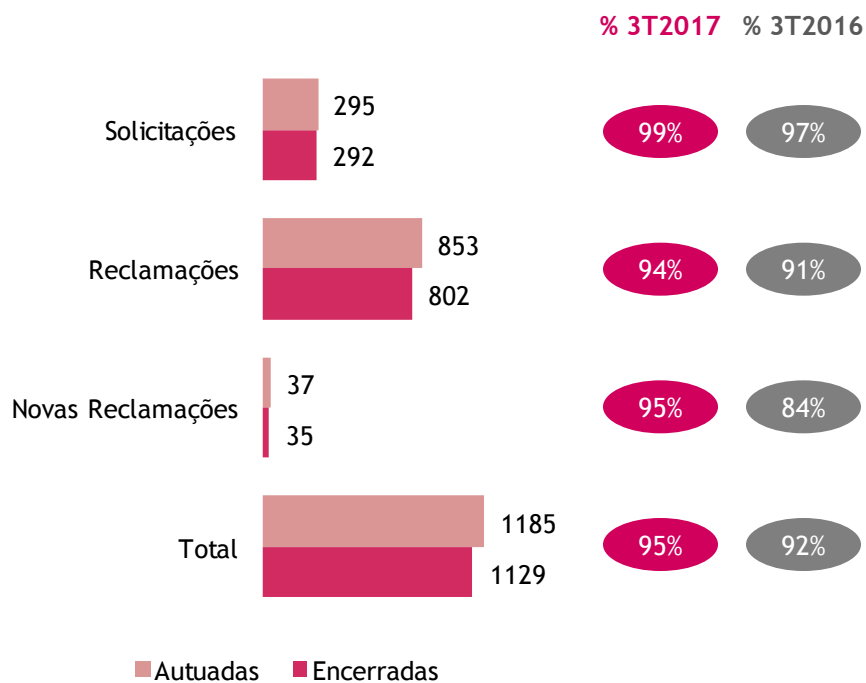
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

4. Resolução e Provimento

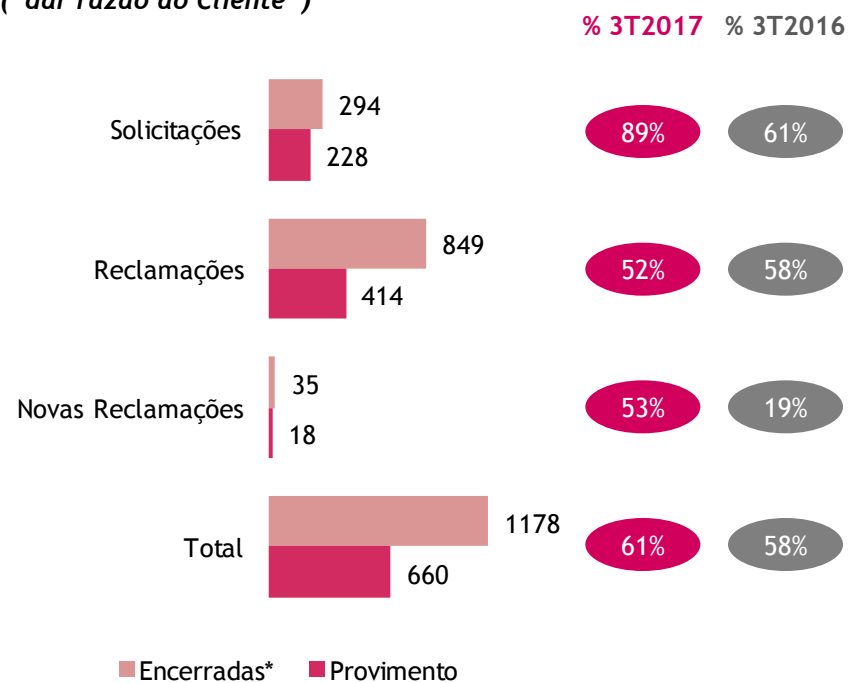
Resolução e Provimento

- No 3º Trimestre de 2017 a taxa de resolução global melhorou para 95%, o que compara com 92% em período homólogo
- A taxa de provimento global melhorou para 61%, o que compara com 58% em período homólogo

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.

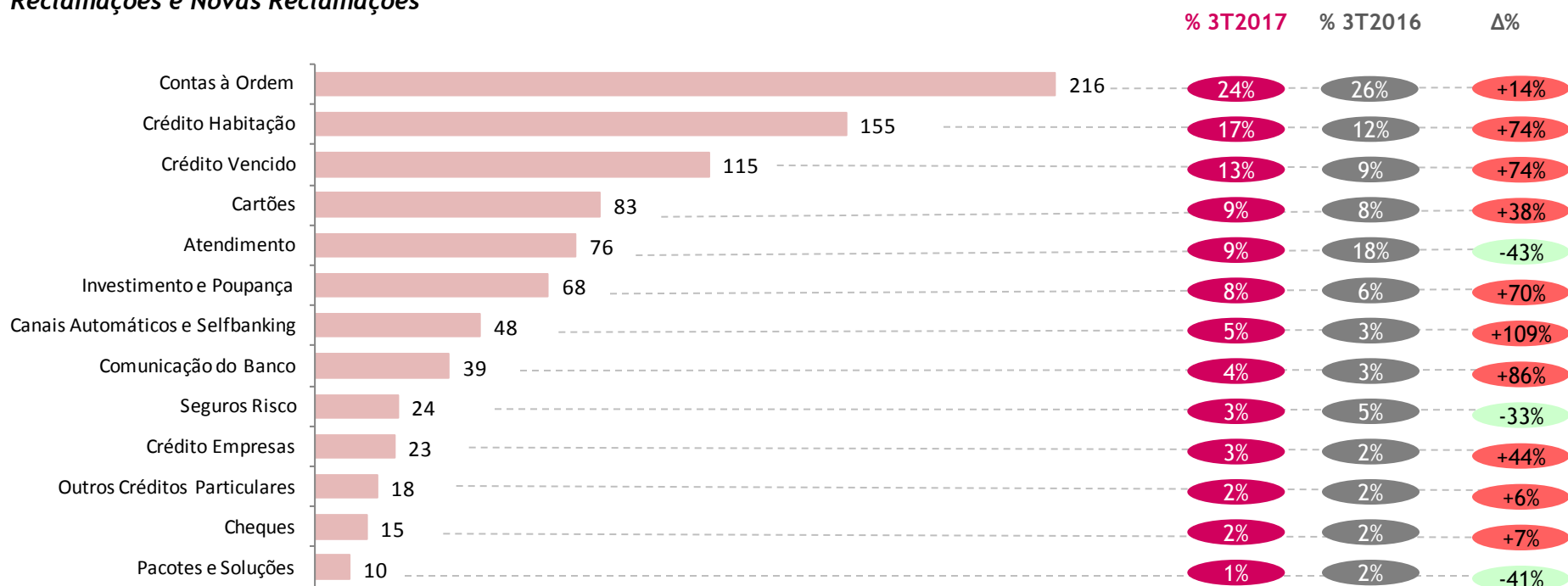
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2017

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (24%), o “Crédito Habitação” (17%) e o “Crédito Vencido” (13%)
- Verificou-se uma quebra significativa no “Atendimento” (de 18% para 9% em período homólogo), o que revela uma evolução muito positiva
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Canais Automáticos e Selfbanking” e “Comunicação do Banco”

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 2017

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2017				2016				Δ Hom. 3T
			1.º T	2.º T	3.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	16	20	8	44	17	22	34	73	-40%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	10	11	12	33	4	8	13	25	32%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	10	14	7	31	2	5	5	12	158%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	5	15	30	4	7	6	17	76%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	10	2	13	25	2	9	1	12	108%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	6	7	11	24	0	0	0	0	-
Crédito Habitação	Seguros	Multirisco associado ao CH	12	6	3	21	3	1	5	9	133%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	4	8	7	19	0	4	11	15	27%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Cred	4	8	6	18	0	0	0	0	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRS	5	8	5	18	1	0	3	4	350%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	8	3	3	14	2	5	3	10	40%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	4	5	4	13	2	4	2	8	63%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	3	4	12	5	0	4	9	33%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	5	4	3	12	26	1	4	31	-61%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	5	2	5	12	6	8	8	22	-45%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	4	3	5	12	2	0	1	3	300%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	2	5	12	5	7	5	17	-29%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	2	3	11	2	1	0	3	267%
Comunicação do Banco	Declarações	Diversos	6	1	3	10	2	0	1	3	233%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	5	3	2	10	6	0	4	10	0%



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