

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2017

03 de janeiro de 2018

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

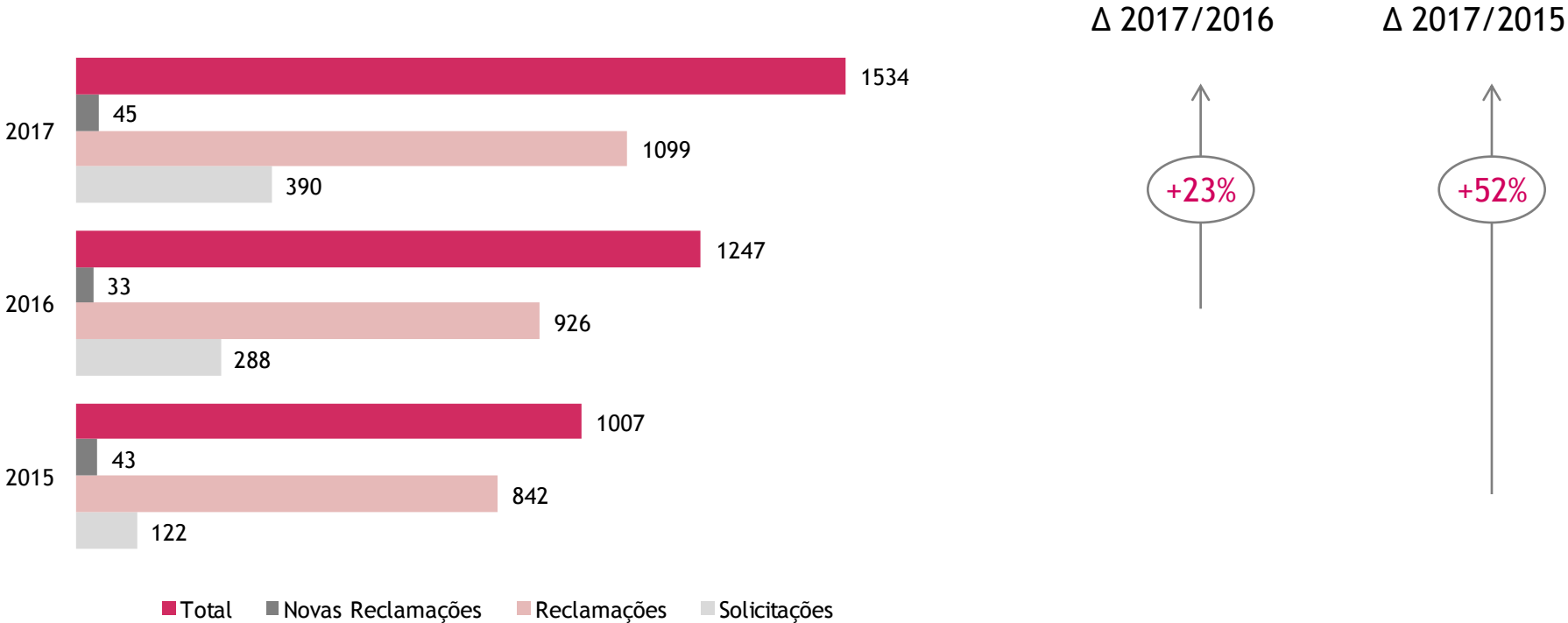


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2017

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas, na Provedoria do Cliente, 1.534 interpeleções em 2017, o que corresponde a um aumento de 23% face a 2016 e a um aumento de 52% face a 2015, em termos homólogos



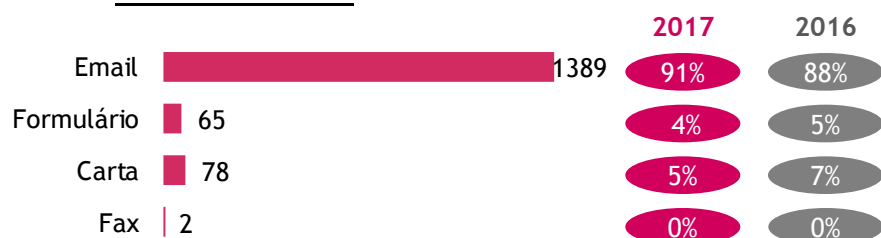
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2017

2. Proveniência das Interpeleções

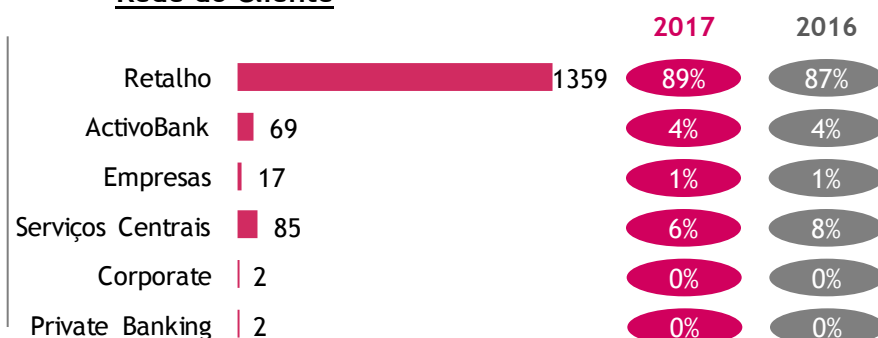
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o retalho concentrou a maioria das interpeleções, representando 89% 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 bastante significativo no segmento Prestige (21% em 2017 vs 14% em 2016)

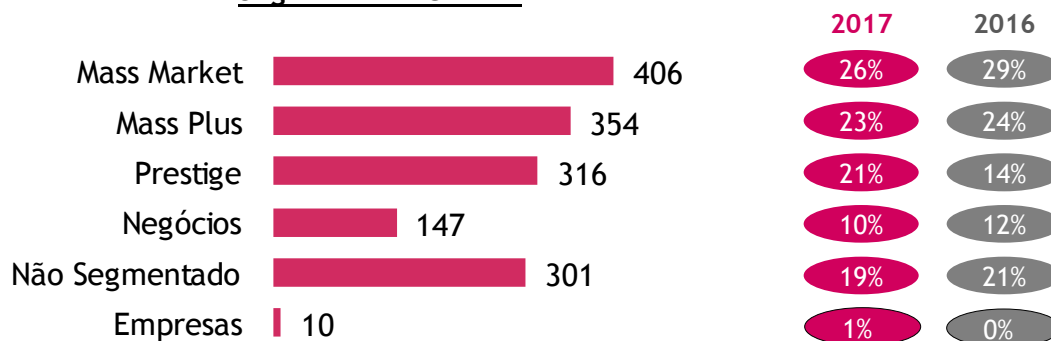
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



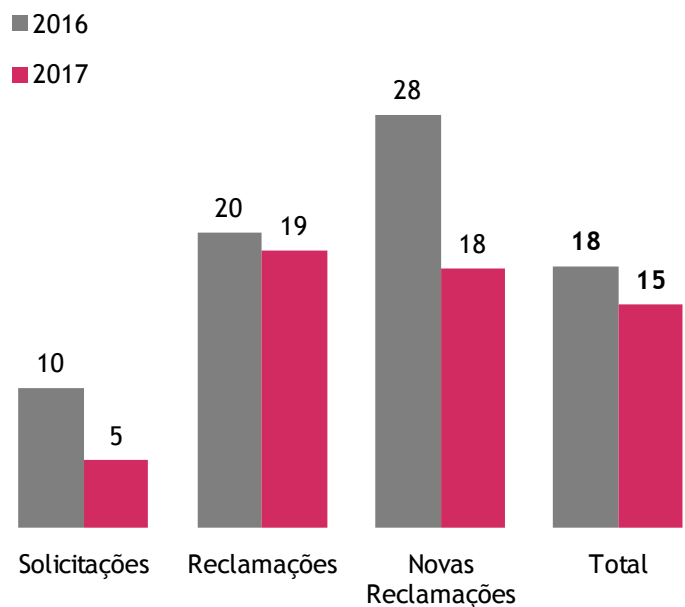
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2017

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

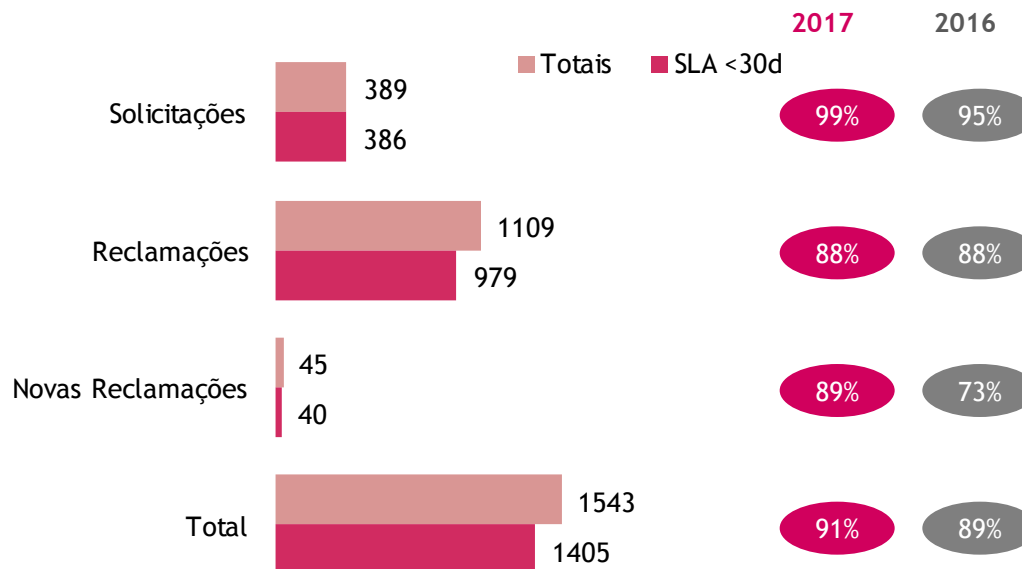
- Em 2017 os tempos médios de resposta foram de 15 dias. As Solicitações melhoraram de 10 para 5 dias, o que continua a comprovar a eficácia do novo processo da Provedoria do Cliente
- As Novas Reclamações melhoraram de 28 para 18 dias enquanto que as Reclamações melhoraram de 20 para 19 dias
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se uma melhoria global dos mesmos em período homólogo, com 91% das interpelações fechadas em menos de 30 dias (vs 89% em 2016). De salientar o Nível de Serviço de 99% atingido nas Solicitações
- Os Níveis de Serviço das Novas Reclamações e Reclamações estão já muito próximos do objetivo definido (90%)

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



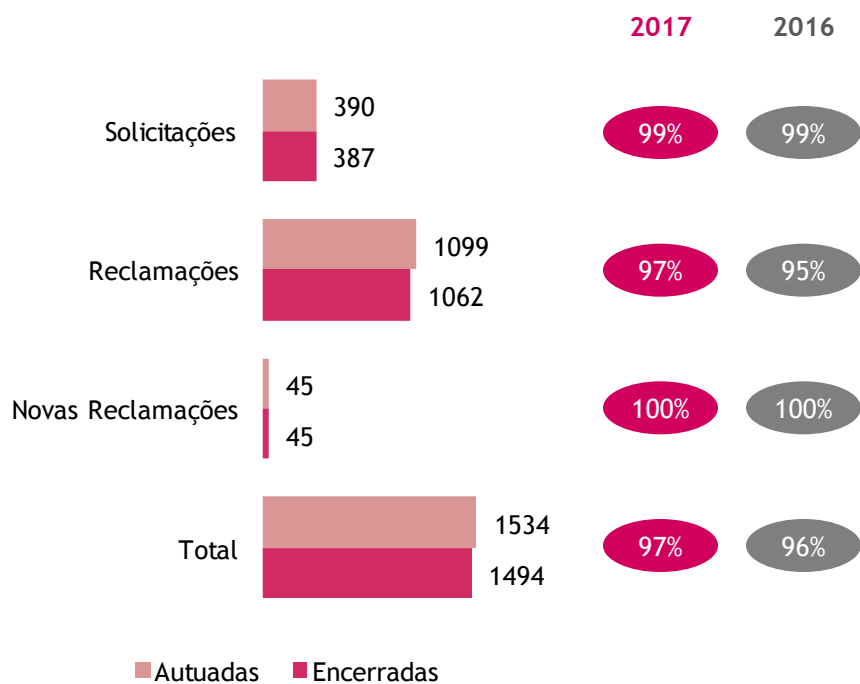
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2017

4. Resolução e Provimento

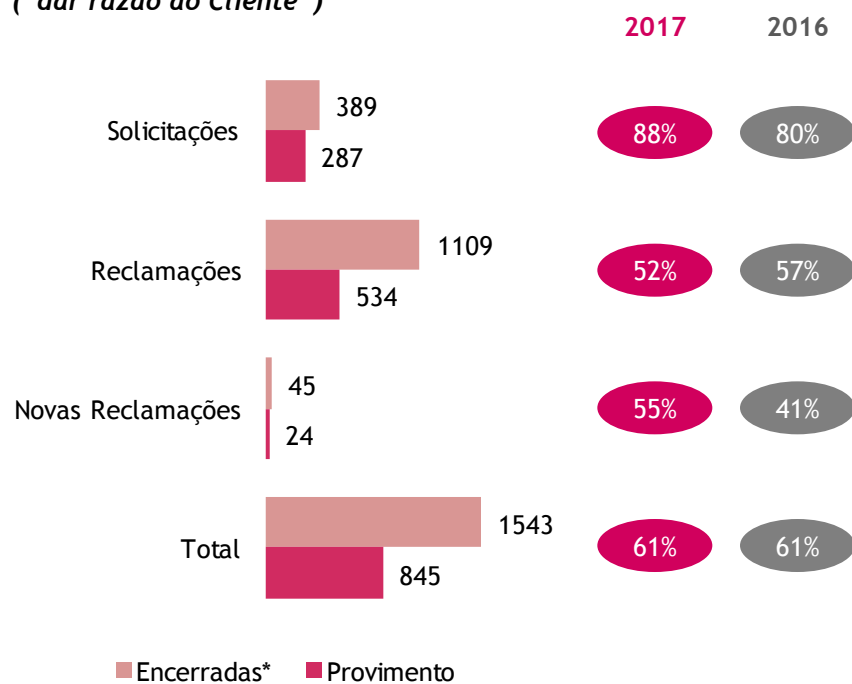
Resolução e Provimento

- Em 2017 a taxa de resolução global melhorou para 97%, o que compara com 96% em período homólogo
- A taxa de provimento global manteve-se nos 61%, ainda que nas Nova Reclamações tenha melhorado para 55% (vs 41% em 2016)

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

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

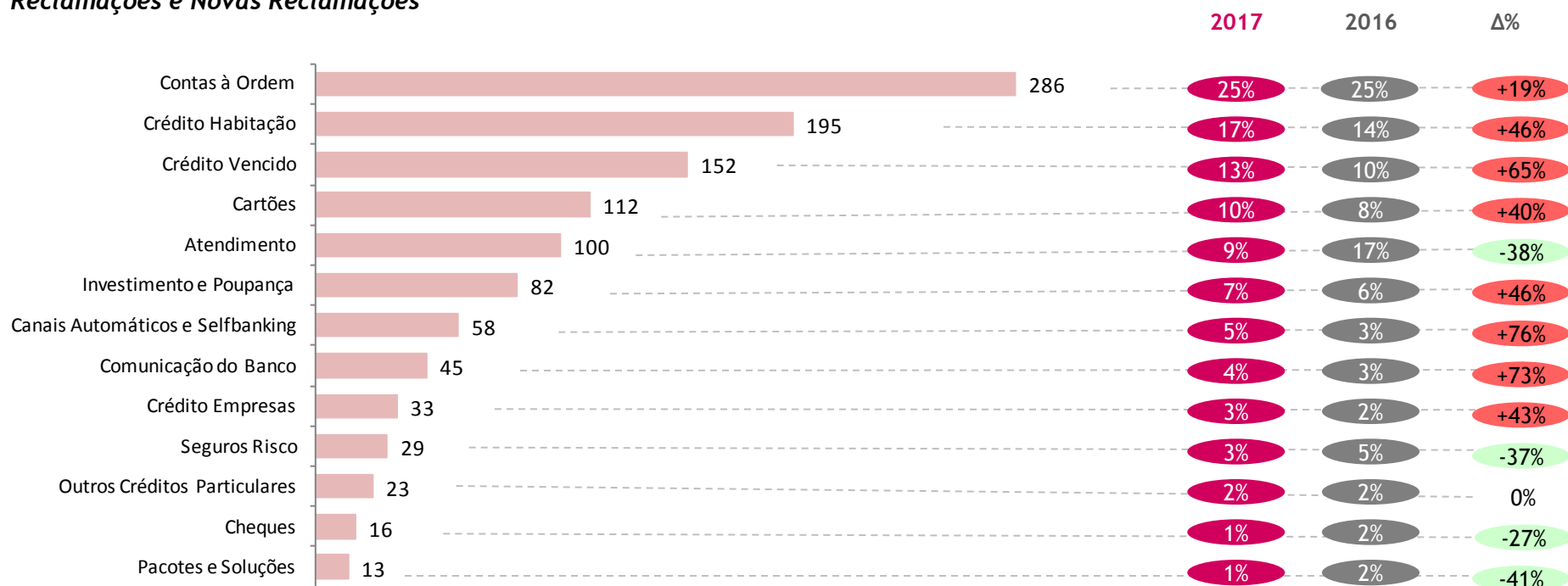
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2017

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (25%), o “Crédito Habitação” (17%) e o “Crédito Vencido” (13%)
- Verificou-se uma quebra significativa no “Atendimento” (de 17% para 9% em período homólogo), o que revela uma evolução muito positiva
- As matérias que apresentam o maior crescimento são “Canais Automáticos e Selfbanking”, “Comunicação do Banco” e “Crédito Vencido”

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

(*)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 2017

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2017					2016					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	16	20	8	8	52	17	22	34	22	95	-45%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	10	14	7	16	47	2	5	5	11	23	↑104%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	5	15	10	40	4	7	6	4	21	↑90%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	10	11	12	5	38	4	8	13	6	31	23%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	6	7	11	6	30	0	0	0	0	0	-
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	10	2	13	5	30	2	9	1	7	19	↑58%
Crédito Habitação	Seguros	Multirrisco associado ao CH	12	6	3	5	26	3	1	5	1	10	↑160%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Cred	4	8	6	7	25	0	0	0	0	0	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRS	5	8	5	6	24	1	0	3	1	5	380%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	4	8	7	2	21	0	4	11	5	20	5%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	5	2	5	7	19	6	8	8	4	26	-27%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	3	4	6	18	5	0	4	2	11	↑64%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	2	5	6	18	5	7	5	2	19	-5%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	5	4	3	5	17	26	1	4	4	35	-51%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	8	3	3	2	16	2	5	3	4	14	14%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	4	3	5	3	15	2	0	1	6	9	67%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DF	5	1	3	6	15	0	0	1	2	3	400%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	4	5	4	1	14	2	4	2	5	13	8%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRE	4	4	2	4	14	0	1	0	2	3	367%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	2	3	2	13	2	1	0	1	4	225%



Nota: valores acumulados ao respetivo ano

(*)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