

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016



Millennium
bcp

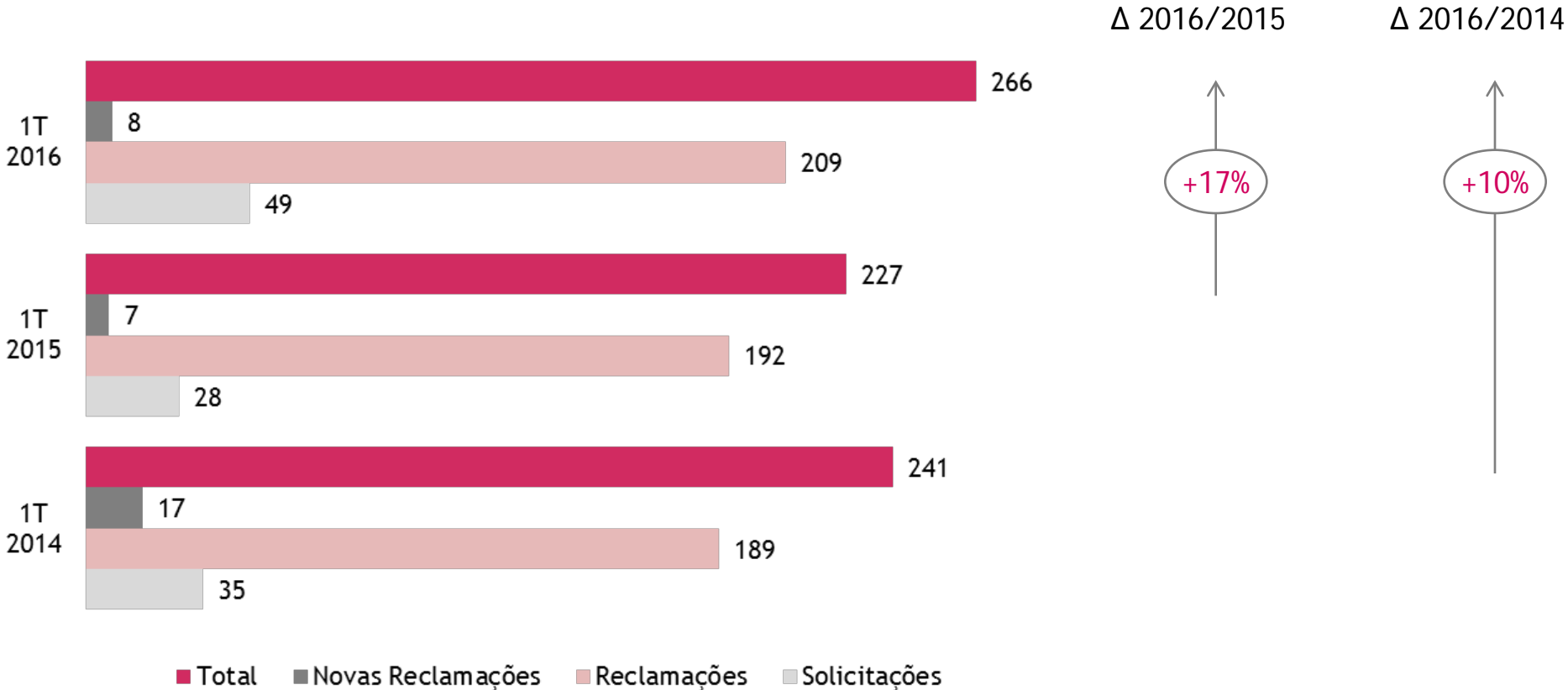
1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada

- Foram rececionadas 266 interpeleções de Clientes no 1º trimestre de 2016, o que corresponde a aumentos de 17% e 10% em termos homólogos dos dois anos anteriores
- A evolução registada contraria a tendência ocorrida desde 2012 na análise do primeiro trimestre, em que consecutivamente o número de interpeleções vinha a reduzir



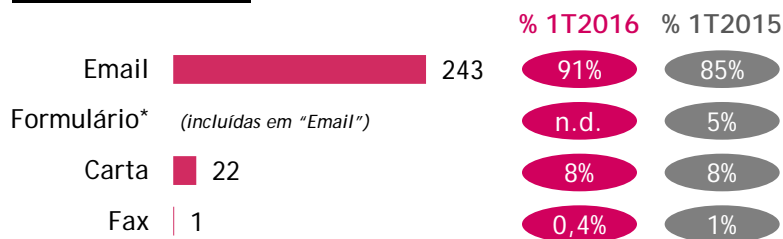
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

2. Proveniência das Interpeleções

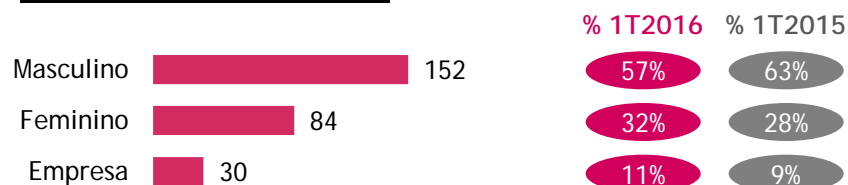
Proveniência das Interpeleções

- No 1º T 2016 foram recebidas 91% das interpeleções por email ou formulário do site, numa distribuição muito semelhante à homóloga
- Na caracterização por género também não se verificam alterações relevantes, com 57% das interpeleções apresentadas por indivíduos do sexo masculino
- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o retalho concentra a maioria das interpeleções, com 78% de peso em 2016
- No Segmento do Cliente, são os segmentos Mass Market e Mass Plus que concentram a maioria das interpeleções
- Quanto aos dados de Rede e de Segmento, a existência de elevados valores para 2015 de “Serviços Centrais” e “Não Segmentados” respetivamente pode estar relacionado com o facto dos dados terem sido produzidos posteriormente (MCCA)

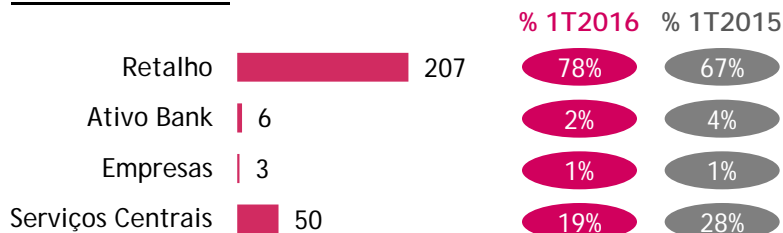
Meio de Contacto



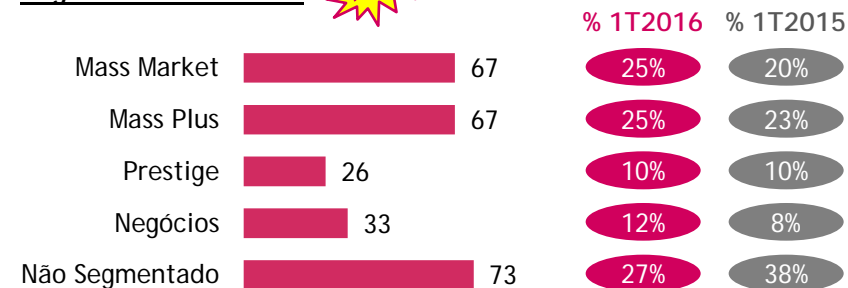
Caracterização por Género



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



(*) Informação ainda não disponível em MCCA - todas as interpeleções recebidas via Formulário do Site estão aqui classificadas como "Email"

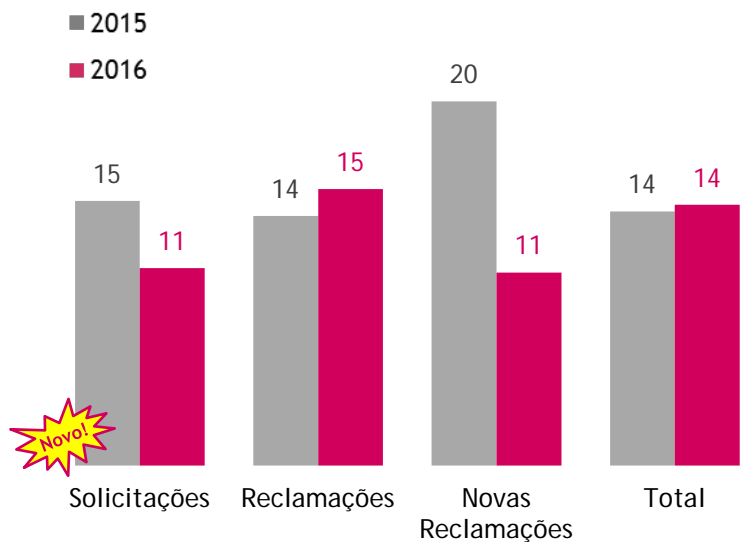
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

- Os tempos médios de resposta foram de 14,5 dias, mantendo-se nos mesmos níveis no global das interpelações
- Quanto aos Níveis de Serviço, houve um ligeiro decréscimo dos mesmos, sendo que foram fechados em menos de 30d (tempo acordado) 96% das interpelações
- No futuro a prioridade será melhorar os níveis de serviço

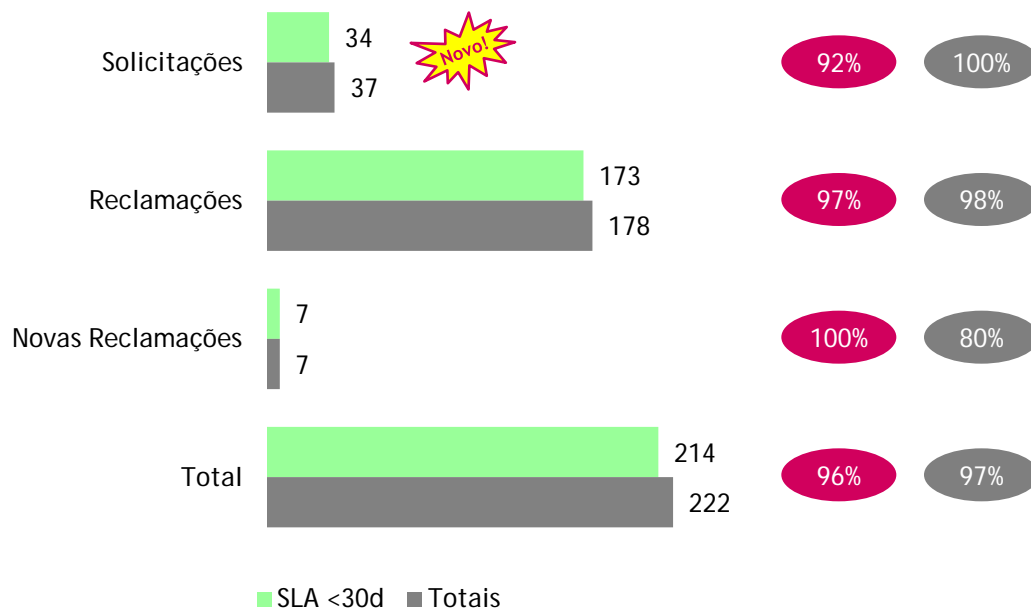
Tempo Médio de Resposta



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30d ou menos

% 1T2016 % 1T2015



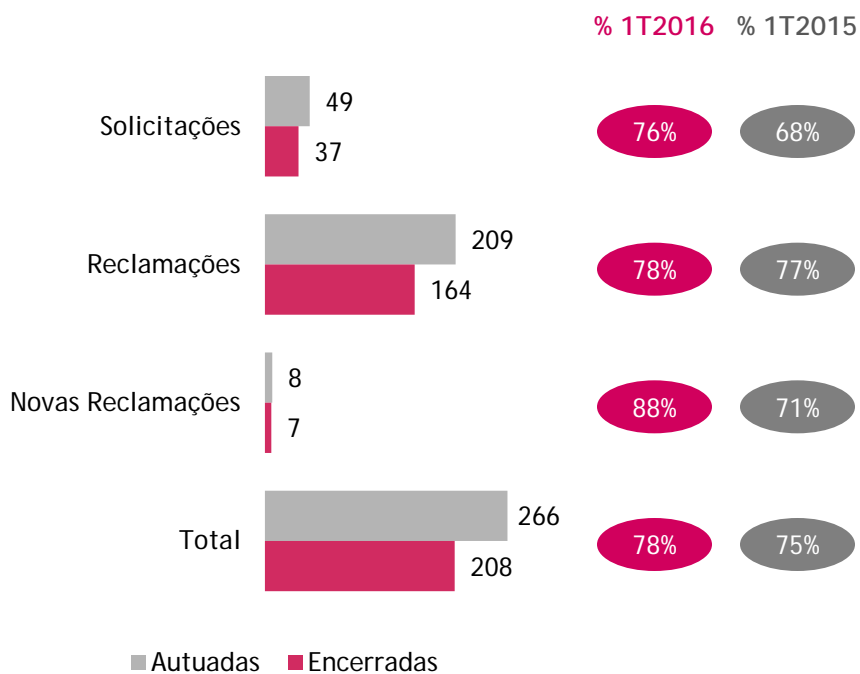
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

4. Resolução e Provimento

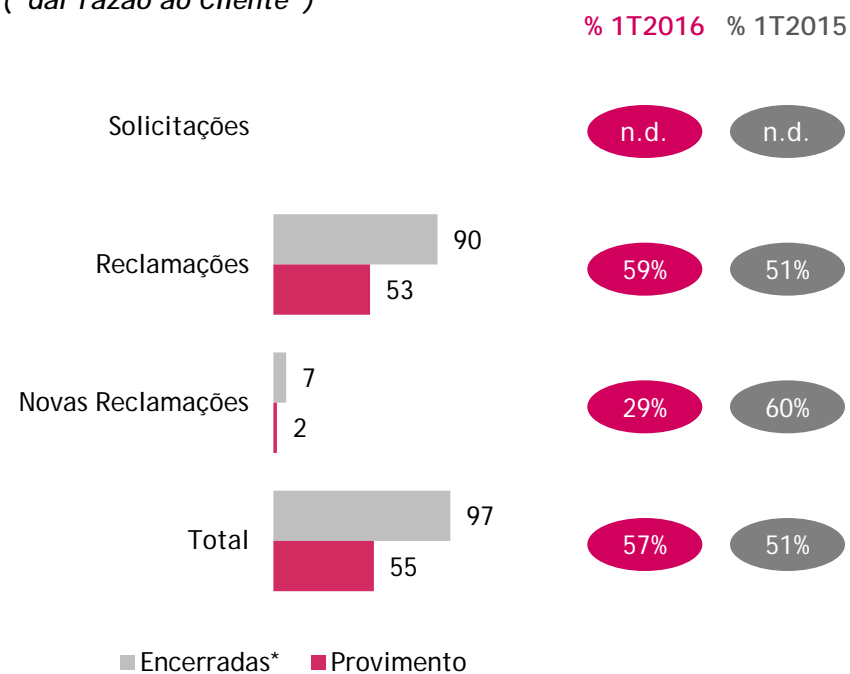
Resolução e Provimento

- Até ao final do mês de março, tinham sido dadas como Encerradas 208 das 266 interpelações recebidas, o que equivale a uma taxa de resolução de 78%
- Essa taxa compara com 75% do trimestre homólogo, tendo melhorado em todos os tipos de interpelações
- A taxa de Provimento permite-nos concluir que demos razão ao Cliente em 57% dos casos, que contraste com os 51% do ano anterior - essa subida verificou-se essencialmente ao nível das Reclamações, com uma subida de 51% para 59%

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



(*) Neste caso, as interpelações encerradas são aquelas que tem a análise de provimento já concluída pela Provedoria. Das 208 Interpelações encerradas no trimestre, 97 já tem essa análise concluída

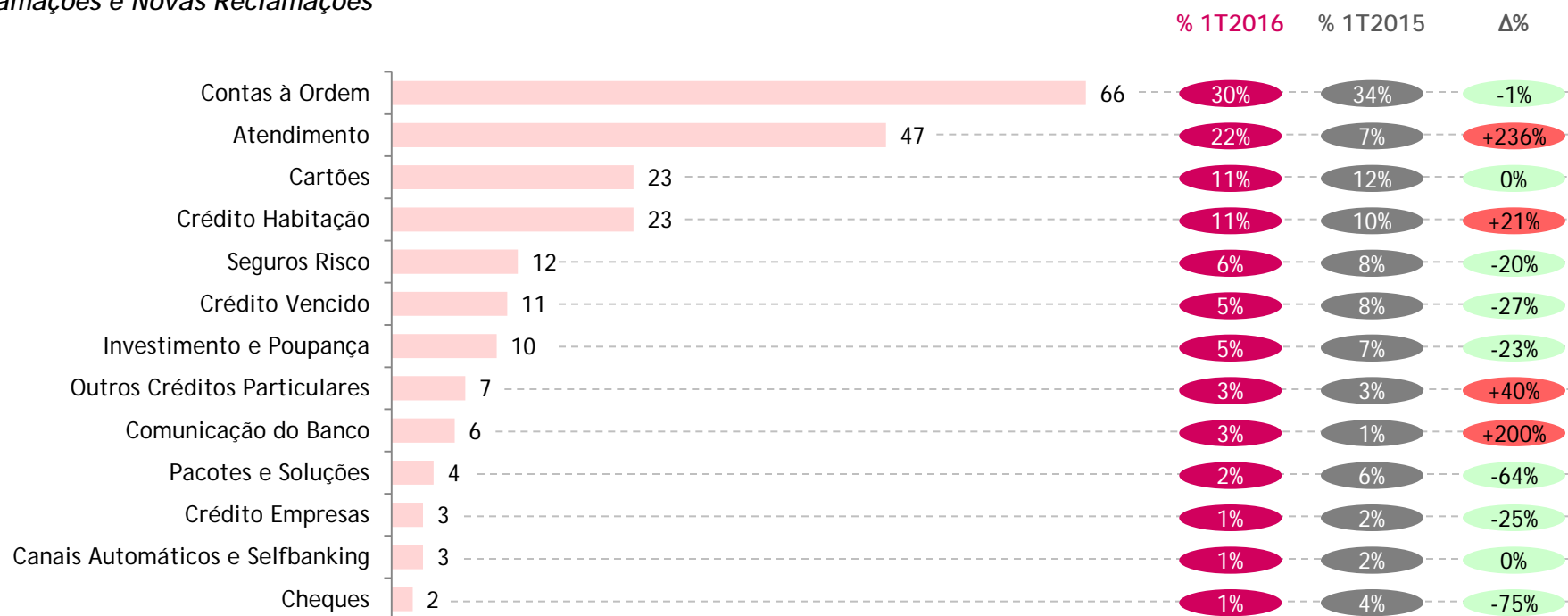
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (30%), o Atendimento (22%), os Cartões (11%) e o Crédito Habitação (11%)
- A evolução do Atendimento, que aumentou significativamente o seu peso e o número de processos, é um tema que justifica ser acompanhado com proximidade no futuro

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



(*)Classificação MCCA - A classificação dos temas reclamados de acordo com o MCCA irá permitir comparar os dados da Provedoria com os do CAC ou outras origens de reclamação

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2016

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2015					2016	Δ Hom.
			1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	1.º T	
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	21	32	32	23	108	28	33%
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	3	12	5	6	26	18	500%
Atendimento	Atendimento	Diversos	9	23	27	17	76	15	67%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	9	14	7	16	46	14	56%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	7	14	11	16	48	12	71%
Atendimento	Atendimento	Informação Prestada		1	1		2	10	-
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	6	5	6	5	22	7	17%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	5	5	5	2	17	7	40%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	3	20	18	14	55	5	67%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	6	6	8	4	24	5	-17%
Atendimento	Atendimento	Banco	2		8	5	15	5	150%
Outros Créditos Particulares	Crédito Pessoal	Diversos	5	2	1	5	13	4	-20%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Documentação	4	2	4	1	11	4	0%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Outras Despesas/Comissões	1				1	4	300%
Seguros Risco	Vida Risco	Diversos	5	7	2	3	17	3	-40%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Movimentos	5	1	2	3	11	3	-40%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção				8	8	3	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRS	2	2	1	3	8	3	50%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	3	1		2	6	3	0%
Investimento e Poupança	Fundos de Investimento	Diversos	1	4		1	6	3	200%

(*)Classificação MCCA - A classificação dos temas reclamados de acordo com o MCCA irá permitir comparar os dados da Provedoria com os do CAC ou outras origens de reclamação

