

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2016



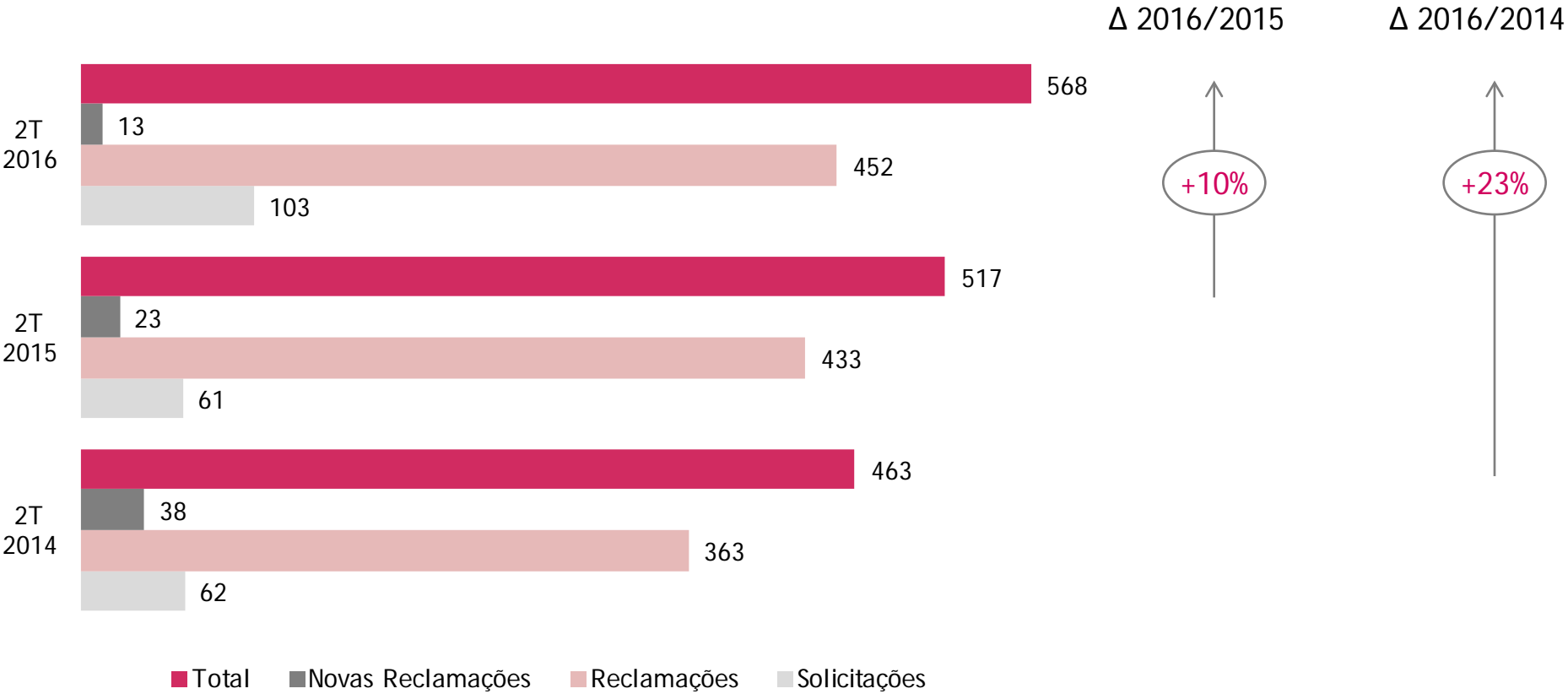
Millennium
bcp

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 2º Trimestre 2016

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas 568 interpeleções de Clientes no 2º trimestre de 2016, em termos acumulados, o que corresponde a aumentos de 10% face a 2015 e 23% face a 2014, em termos homólogos



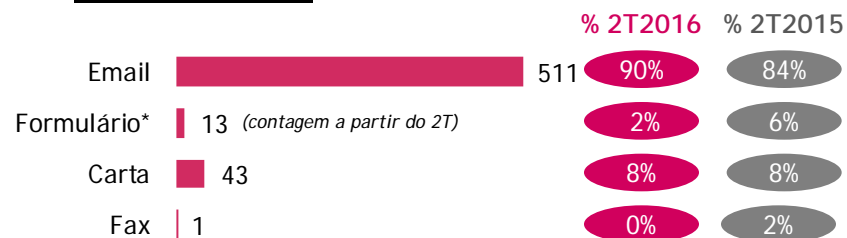
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2016

2. Proveniência das Interpeleções

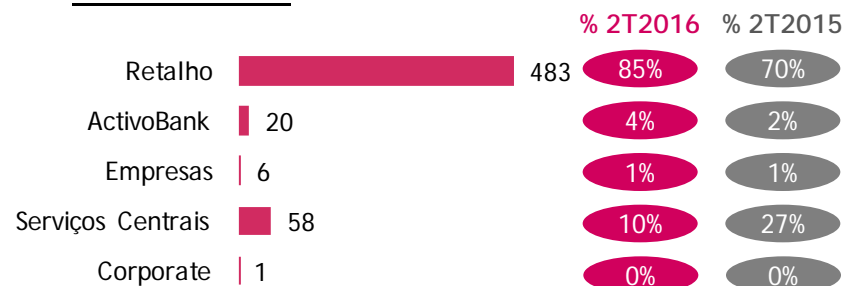
Proveniência das Interpeleções

- No 2º T 2016 a maioria das interpeleções foi recebida for email
- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o retalho concentra a maioria das interpeleções, com 85% de peso em 2016
- No Segmento do Cliente, são os segmentos Mass Market e Mass Plus que concentram a maioria das interpeleções, verificando-se um aumento significativo no segmento Negócios

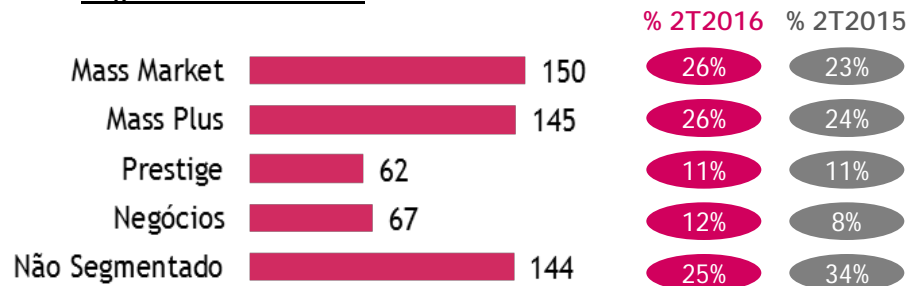
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



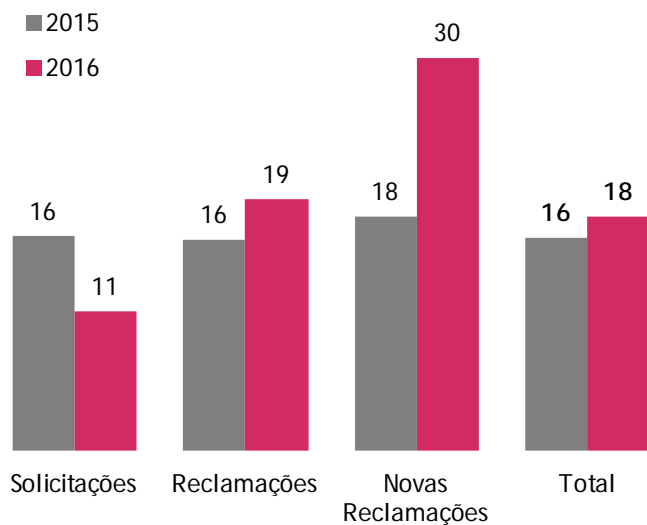
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2016

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

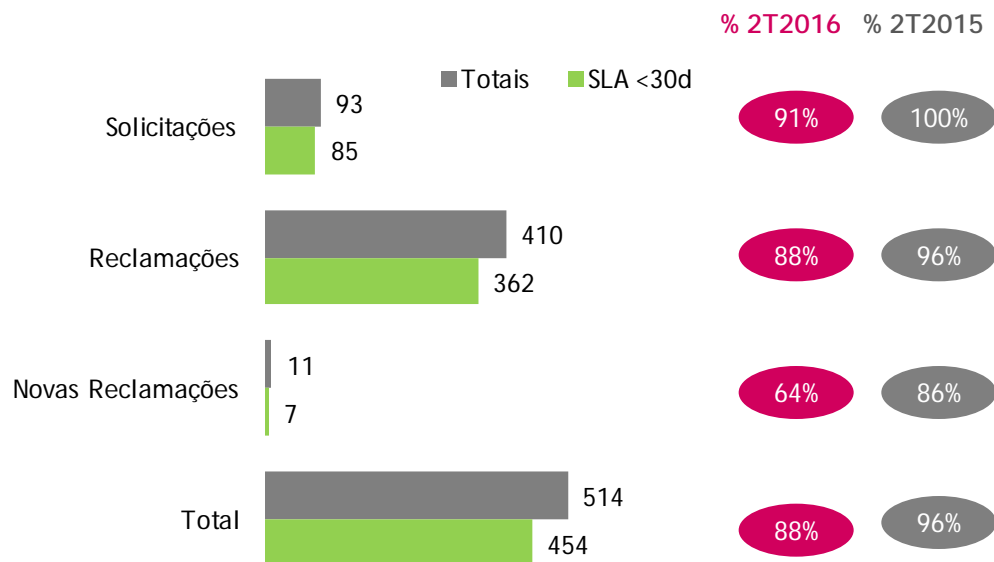
- No 2º T 2016 os tempos médios de resposta foram de 18 dias. As Solicitações melhoraram de 16 para 11 dias, o que revela eficácia no novo processo de delegação das respostas junto das sucursais; As Reclamações e Novas Reclamações agravaram os tempos de resposta, situação que se espera recuperar nos próximos trimestres, após estabilização da fase de implementação do MCCA.
- Quanto aos Níveis de Serviço, verificou-se um decréscimo dos mesmos, sendo que foram fechados 88% das interpelações em menos de 30 dias (tempo acordado)
- Mantemos a prioridade de melhorar os níveis de serviço no futuro, com especial atenção nas Novas Reclamações

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



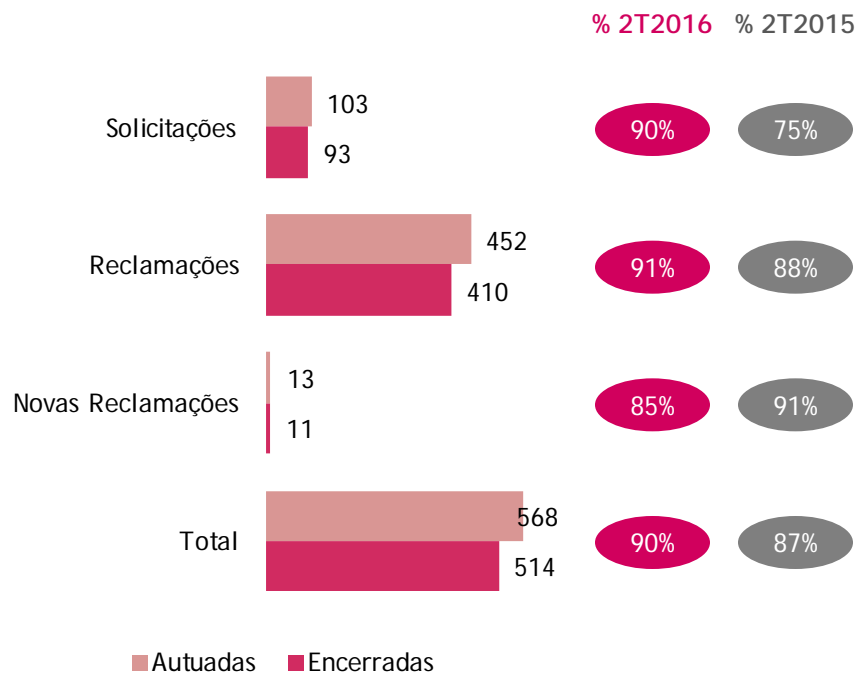
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2016

4. Resolução e Provimento

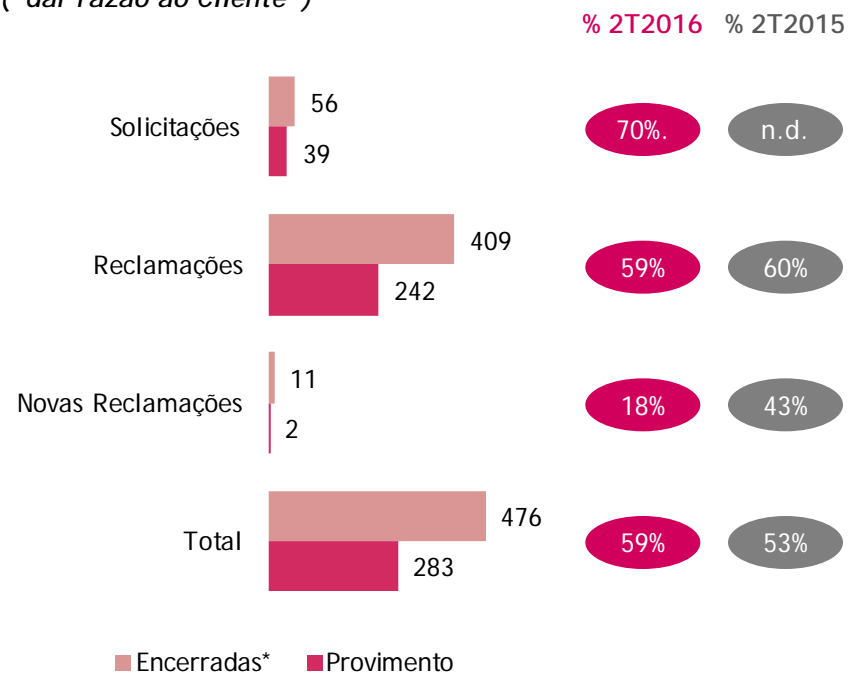
Resolução e Provimento

- No 2º T de 2016 a taxa de resolução global melhorou (90% que compara com 87% em período homólogo).
- A taxa de provimento global aumentou (59% que compara com 53% em período homólogo)

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.

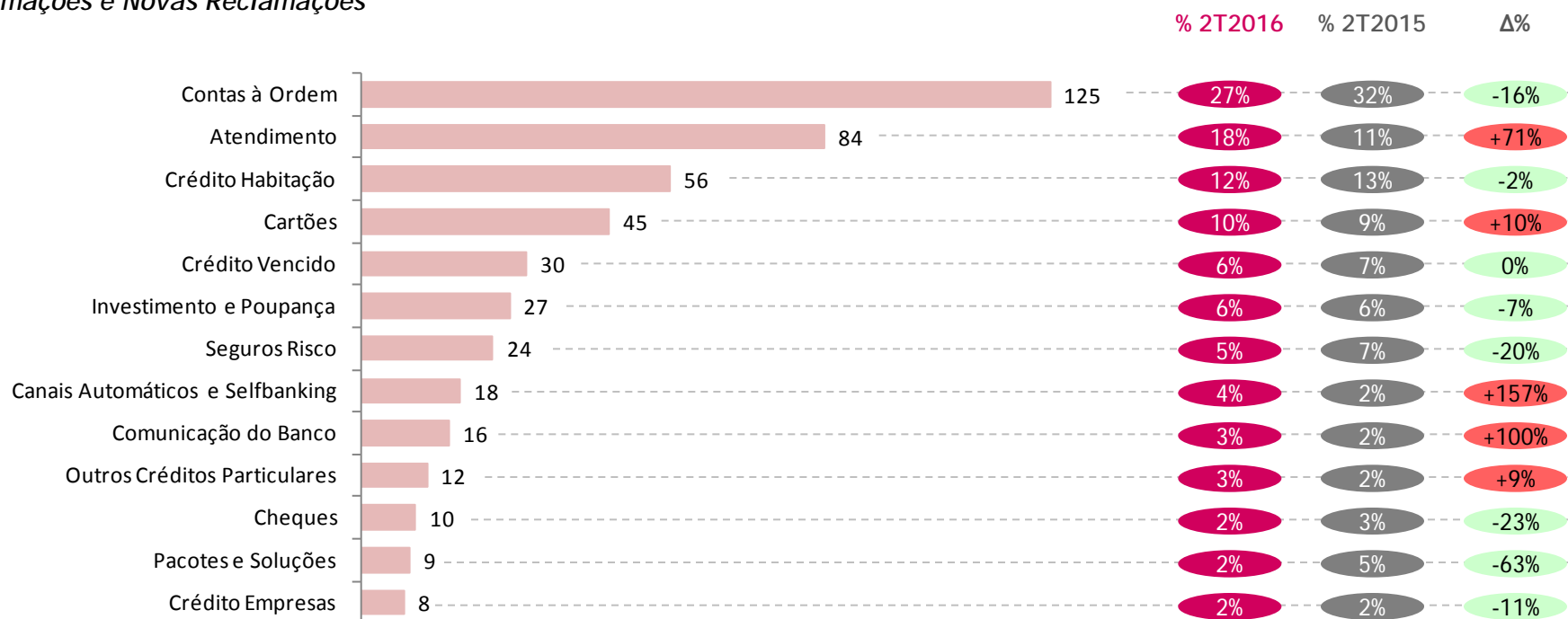
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2016

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (27%), o Atendimento (18%)
- Continua a verificar-se um aumento no peso das reclamações de Atendimento, pelo que o tema justifica continuar a ser acompanhado com proximidade

Matérias Reclamadas por Assunto Reclamações e Novas Reclamações



(*)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 2º Trimestre 2016

6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Top 20 Matérias Reclamadas por Descrição (Classificação MCCA*)

Assunto	Produto	Descrição	2016			2015			Δ Hom.
			1.º T	2.º T	Total	1.º T	2.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	17	22	39	3	12	15	160%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	26	1	27	16	26	42	-36%
Atendimento	Atendimento	Informação Prestada	9	7	16	0	1	1	1500%
Atendimento	Atendimento	Diversos	15	0	15	9	21	30	-50%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	6	8	14	5	4	9	56%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	4	8	12	6	4	10	20%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	7	12	7	10	17	-29%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	2	9	11	2	6	8	38%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	5	6	11	3	20	23	-52%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	4	7	11	4	3	7	57%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	2	5	7	3	1	4	75%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	2	5	7	0	3	3	133%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	6	0	6	6	13	19	-68%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	2	4	6	0	2	2	200%
Atendimento	Atendimento	Tempo de Espera	1	5	6	0	0	0	-
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	2	4	6	0	0	0	-
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Documentação	3	2	5	4	2	6	-17%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	0	5	2	0	2	150%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	1	4	5	1	0	1	400%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Outras Despesas/Comissões	3	1	4	1	0	1	300%

(*)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

