

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2016



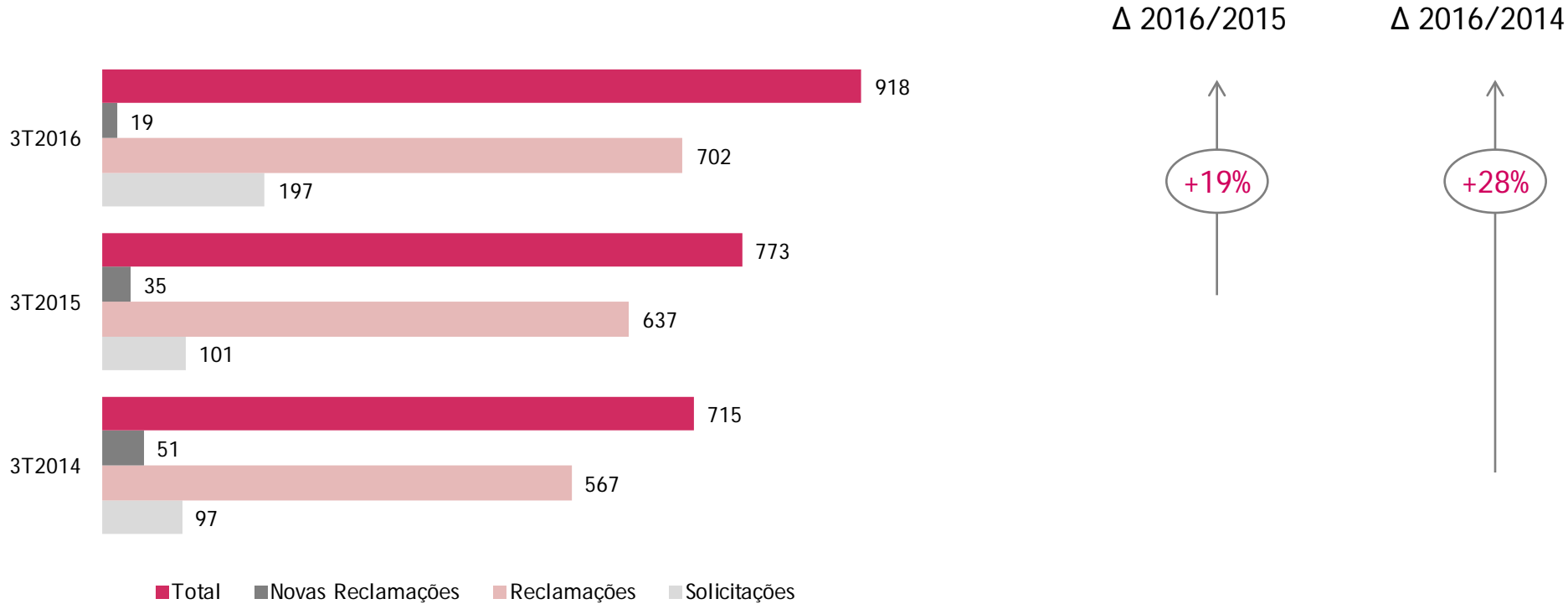
Millennium
bcp

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 3º Trimestre 2016

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas 918 interpeleções de Clientes até ao 3º trimestre de 2016, o que corresponde a aumentos de 19% face a 2015 e 28% face a 2014, em termos homólogos



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre



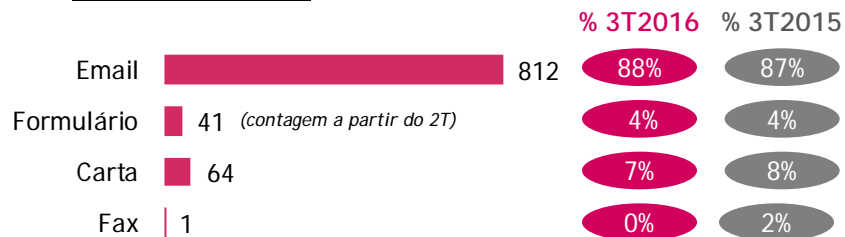
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2016

2. Proveniência das Interpeleções

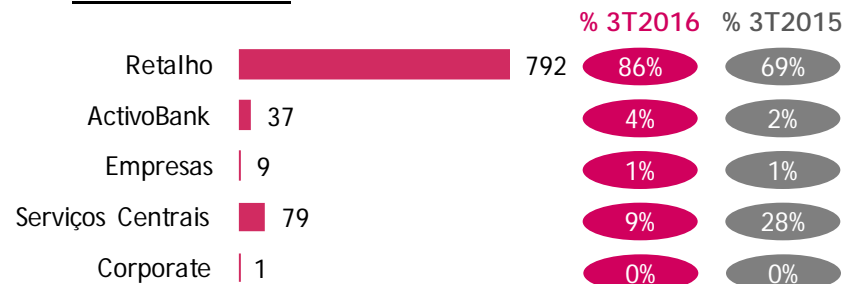
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o Retailho concentra a maioria das interpeleções, com 86% 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 nos segmentos Prestige e Negócios

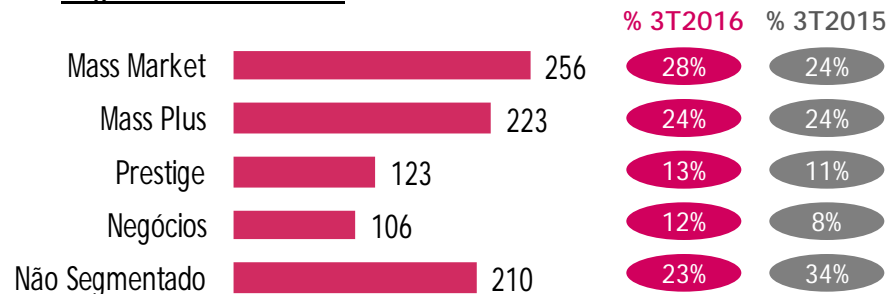
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



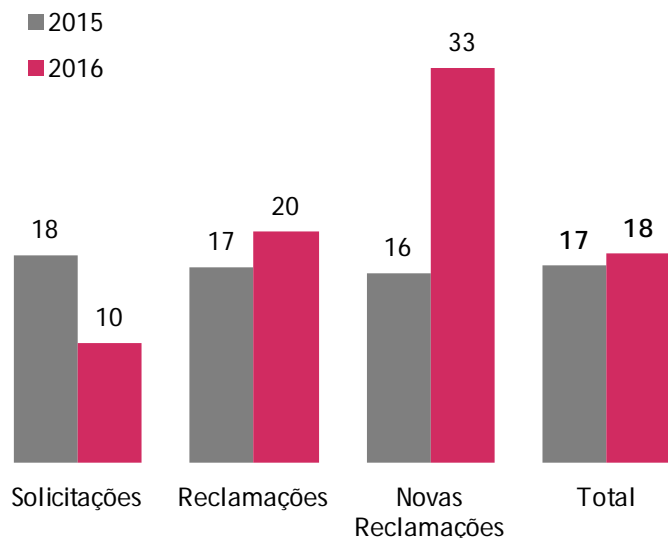
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2016

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

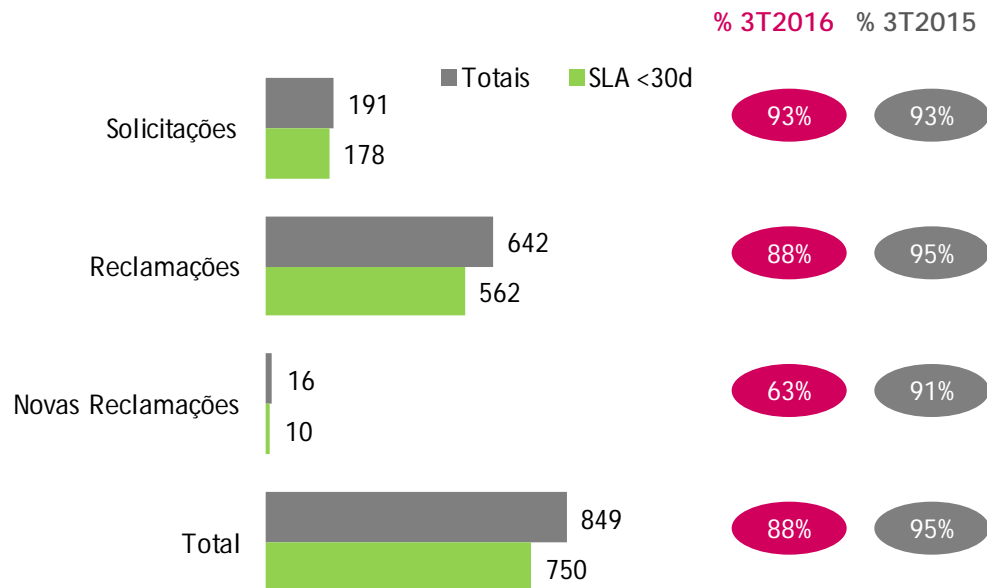
- Até ao final do 3º Trimestre de 2016 os tempos médios de resposta foram de 18 dias. As Solicitações melhoraram de 18 para 10 dias, o que revela eficácia no novo processo de delegação das respostas junto das sucursais; As Reclamações e Novas Reclamações agravaram os tempos de resposta de 17 para 20 dias e de 16 para 33 dias, respetivamente, situação que se vai procurar recuperar nos próximos trimestres.
- Quanto aos Níveis de Serviço, verificou-se um decréscimo dos mesmos, sendo que foram fechadas 88% das interpelações em menos de 30 dias (objetivo estabelecido)
- Mantemos a prioridade de melhorar os níveis de serviço no futuro, com especial atenção nas Novas Reclamações e Reclamações

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço

% das interpelações respondidas em 30 dias ou menos



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

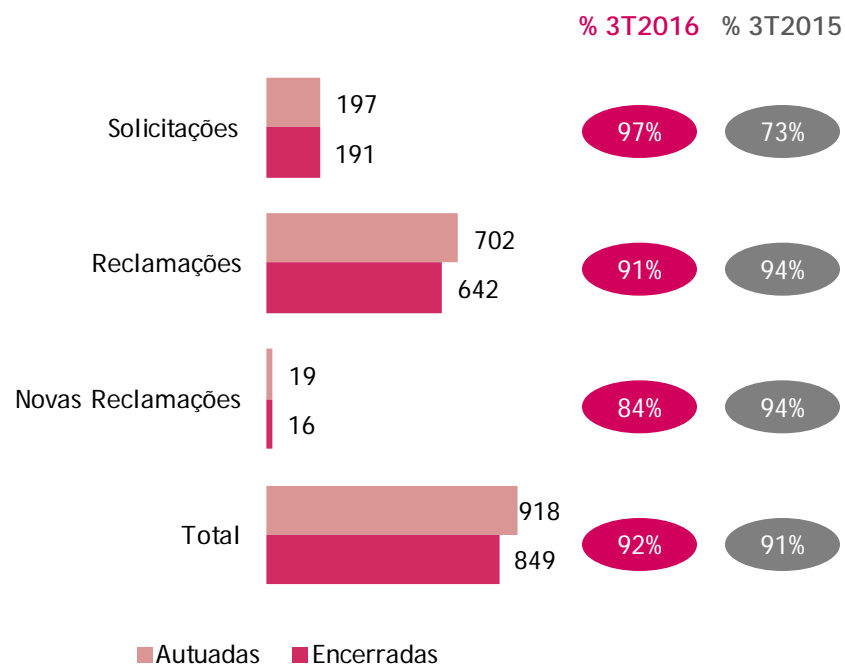
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2016

4. Resolução e Provimento

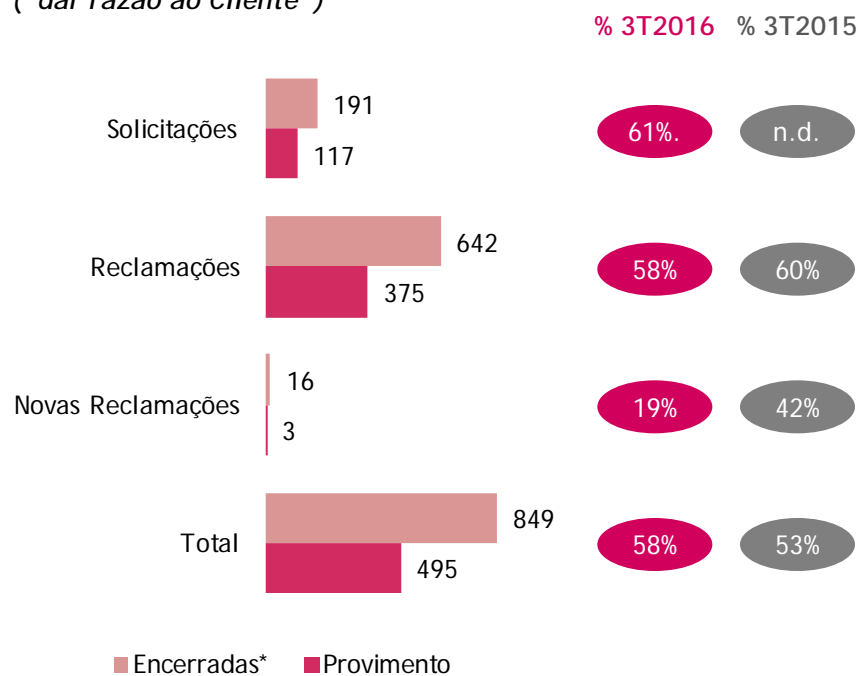
Resolução e Provimento

- Até ao final do 3º Trimestre de 2016 a taxa de resolução global manteve-se acima dos 90% (92% que compara com 91% em período homólogo)
- A taxa de provimento global foi de 58% que compara com 53% em período homólogo

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

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

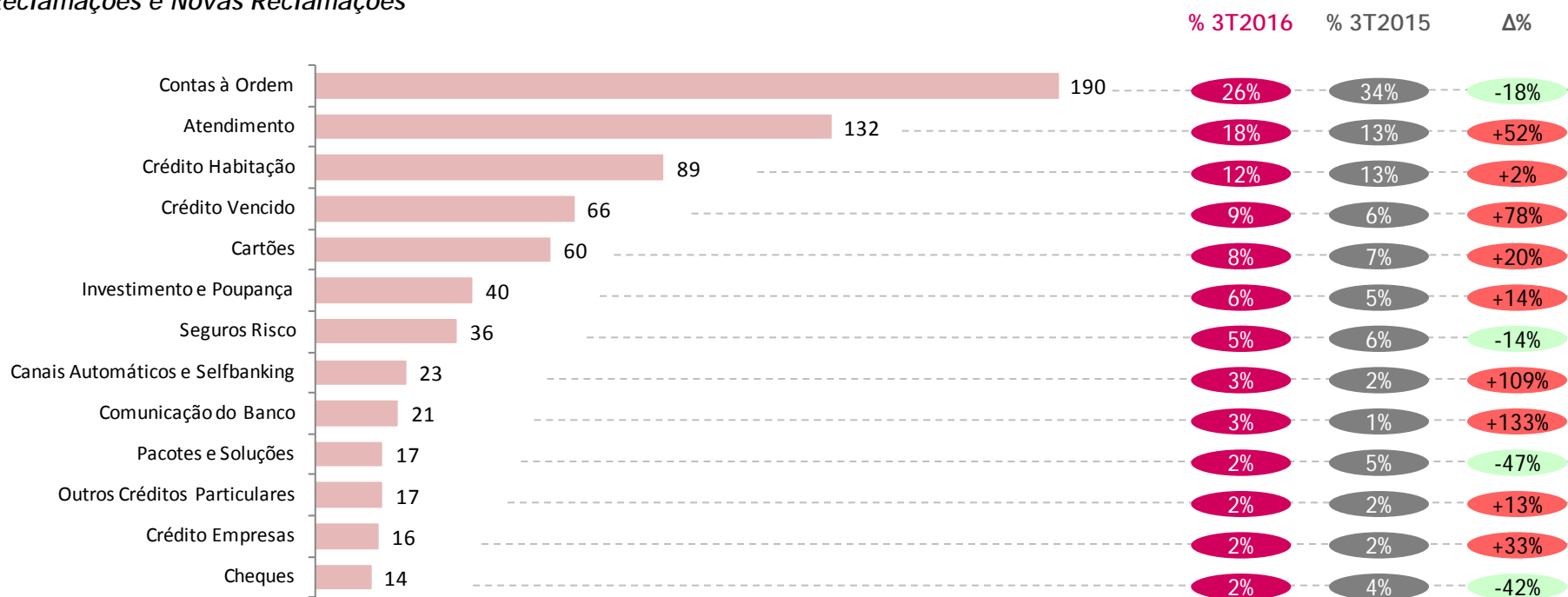
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 3º Trimestre 2016

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (26%), 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



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 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	3.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	17	22	33	72	3	12	5	20	 260%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	26	1	4	31	16	26	27	69	-55%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	4	8	13	25	6	4	7	17	47%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	6	8	9	23	5	4	5	14	 64%
Atendimento	Atendimento	Informação Prestada	9	7	5	21	0	1	1	2	950%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	5	6	9	20	3	20	18	41	 -51%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	7	5	17	7	10	5	22	-23%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	4	7	6	17	4	3	5	12	42%
Atendimento	Atendimento	Diversos	15	0	1	16	9	21	24	54	 -70%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	0	4	11	15	1	1	0	2	650%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	2	9	1	12	2	6	4	12	0%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	2	5	5	12	0	3	0	3	300%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	2	5	3	10	3	1	0	4	150%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	6	0	4	10	6	13	3	22	-55%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	2	4	4	10	1	0	0	1	900%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	0	4	9	2	0	7	9	0%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	1	4	4	9	1	0	1	2	350%
Crédito Habitação	Seguros	Multirrisco associado ao CH	3	1	5	9	0	0	1	1	800%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	2	4	2	8	0	2	1	3	167%
Investimento e Poupança	Ações/Títulos	Diversos	1	2	4	7	1	0	1	2	250%

(*)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

