

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2016



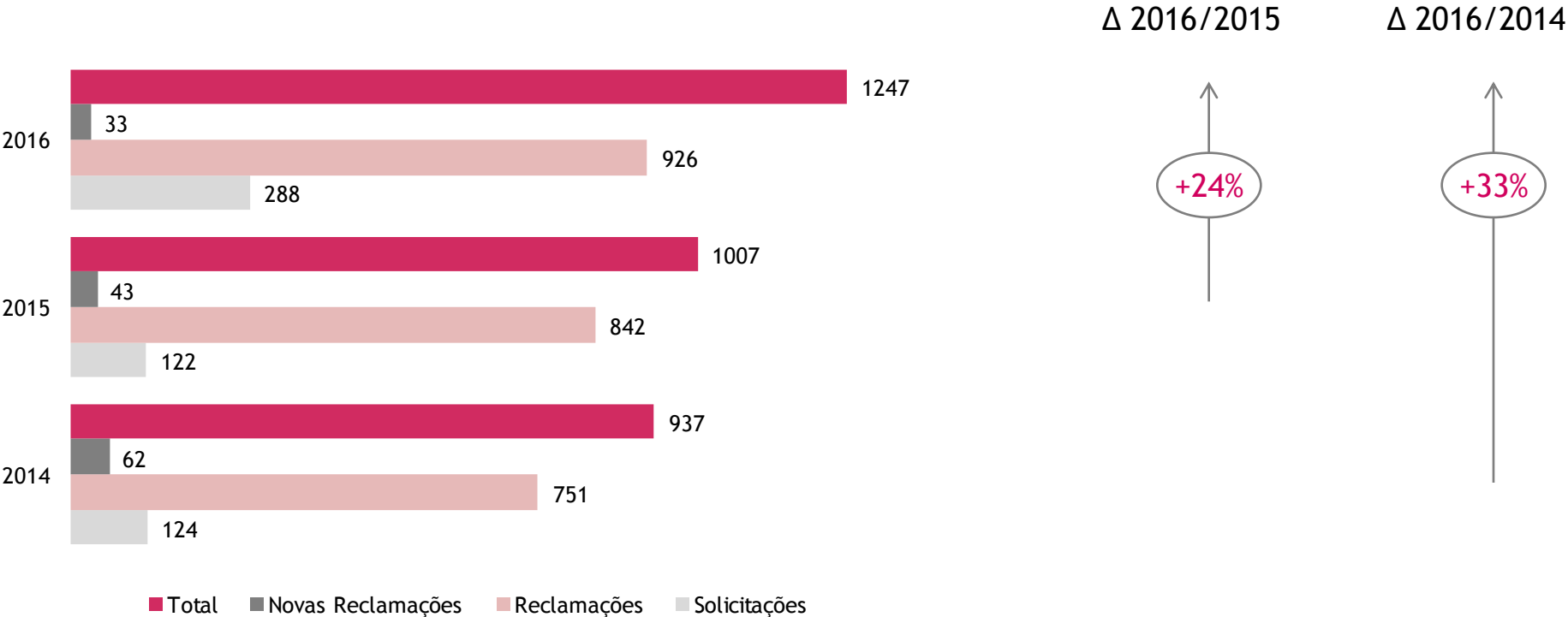
Millennium
bcp

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 2016

1. Total das Interpeleções

- Foram rececionadas na Provedoria 1247 interpeleções de Clientes durante o ano de 2016, o que corresponde a aumentos de 24% face a 2015 e 33% face a 2014

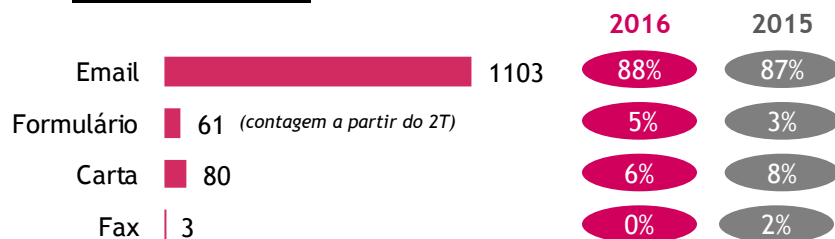


Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2016

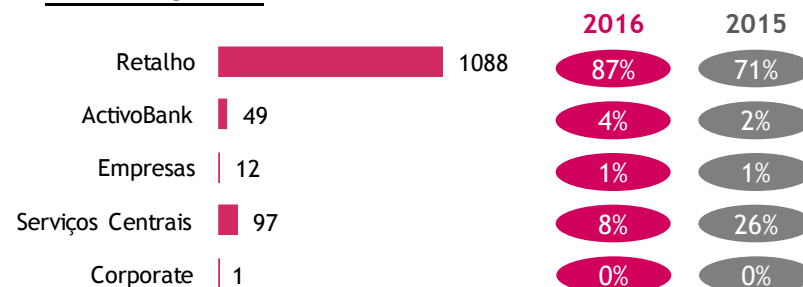
2. Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o retalho concentra a maioria das interpeleções, com 87% 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 que são já responsáveis por 26% do total das interpeleções

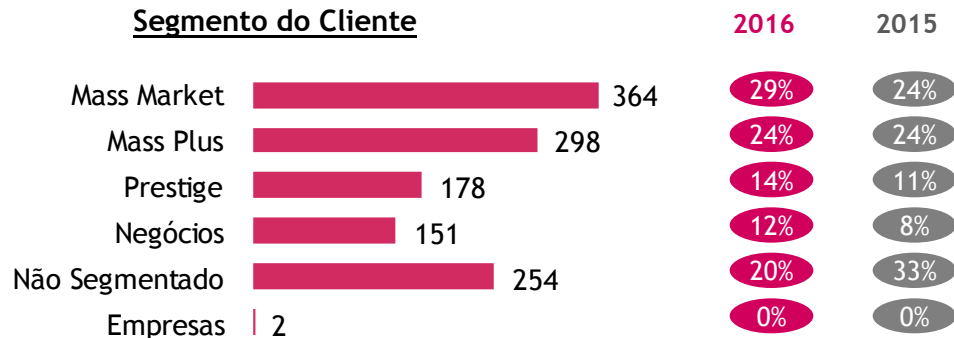
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente

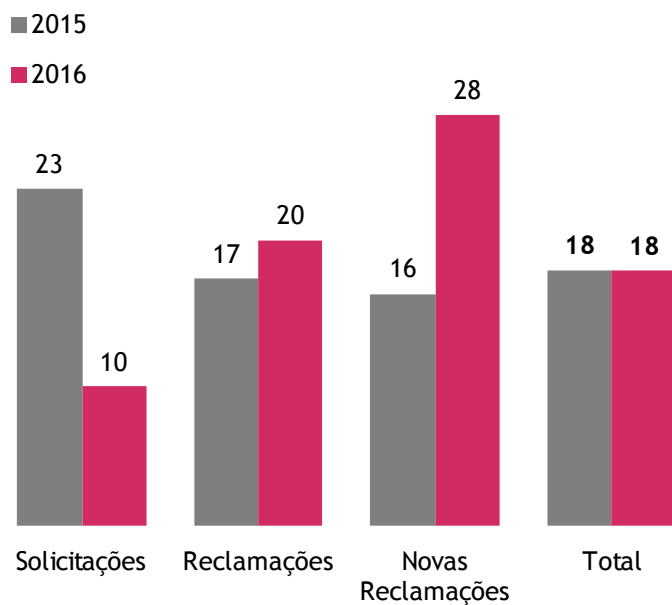


Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2016

3. Níveis de Serviço

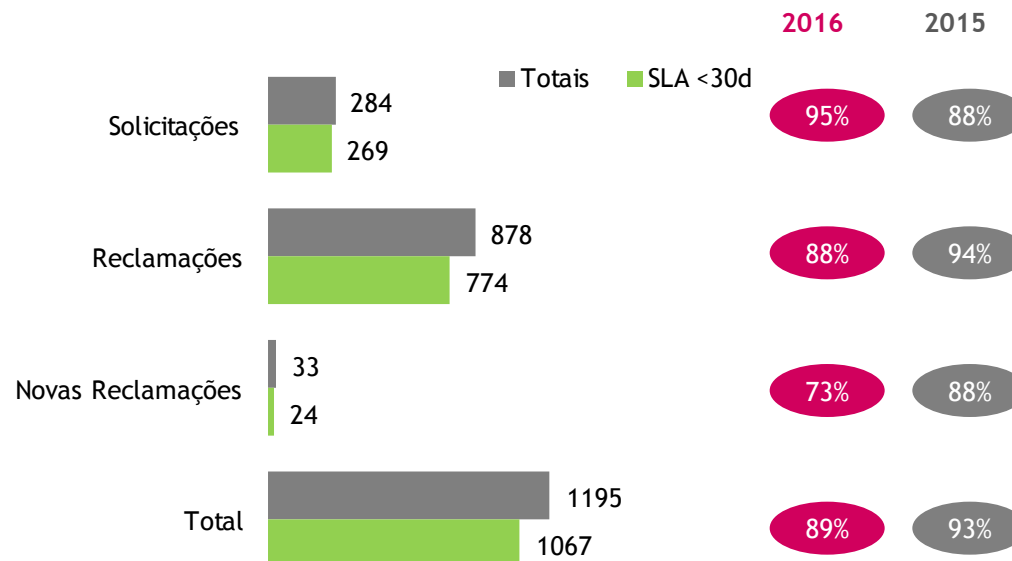
- Em 2016 os tempos médios de resposta foram de 18 dias. As Solicitações melhoraram de 23 para 10 dias, o que revela eficácia no novo processo de delegação das respostas junto das sucursais; As Reclamações e Novas Reclamações agravaram os tempos de resposta de 17 para 20 dias e de 16 para 28 dias, respetivamente.
- Quanto aos Níveis de Serviço das interpelações respondidas em menos de 30 dias, em 2016 verificou-se uma degradação dos mesmos, de 93 % para 89%.
- 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

Interpelações respondidas em 30 dias ou menos

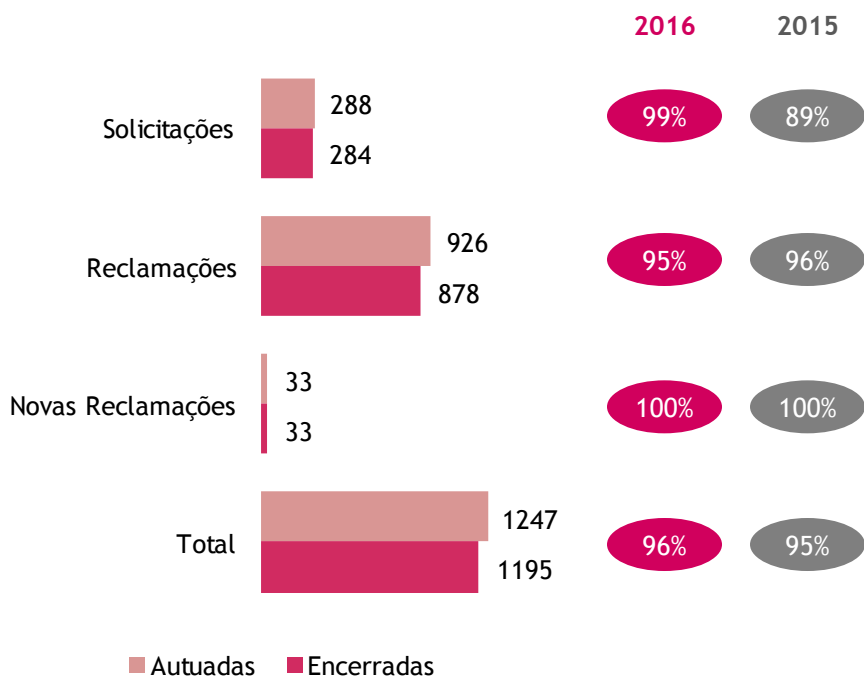


Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2016

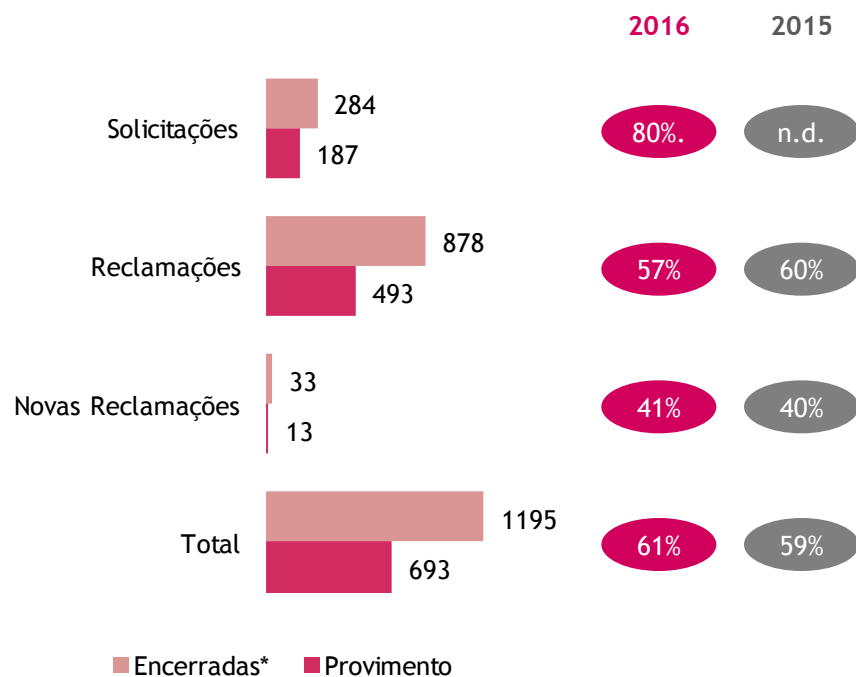
4. Resolução e Provimento

- Em 2016 a taxa de resolução global foi de 96% que compara com 95% em 2015
- A taxa de provimento global foi de 61% que compara com 59% em 2015

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.

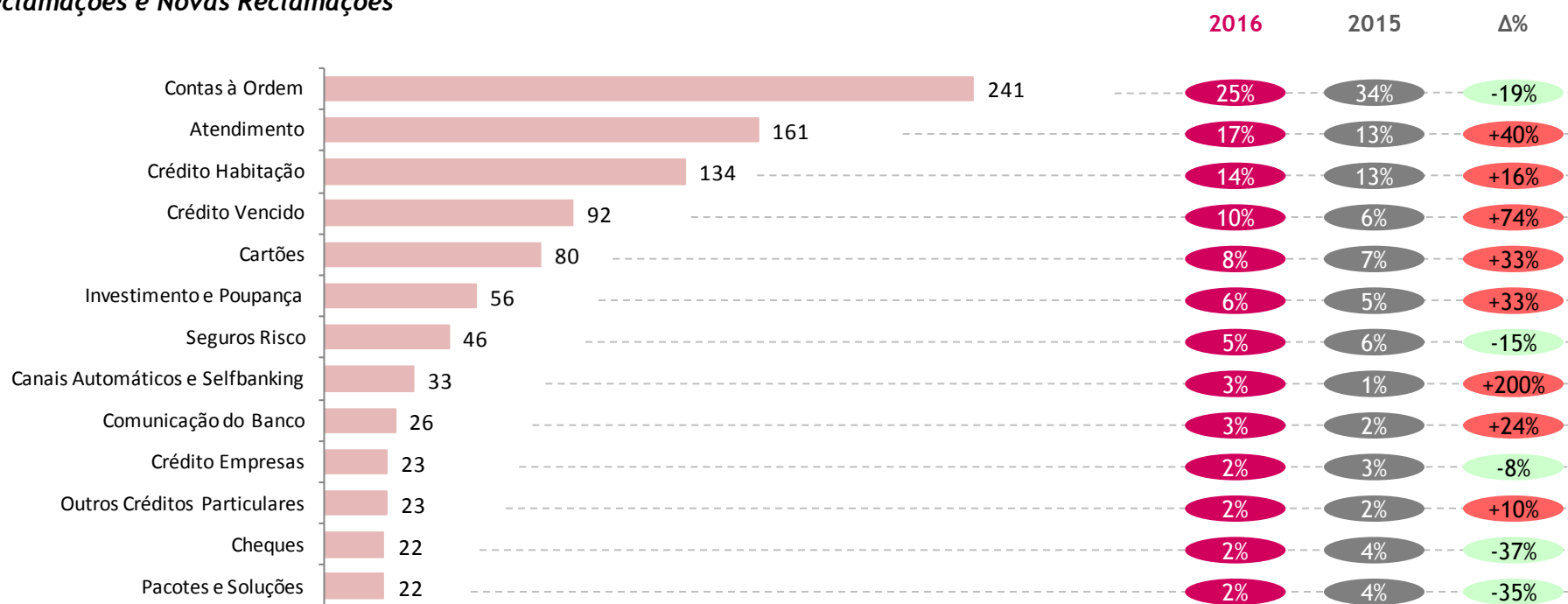
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2016

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (25%) e o Atendimento (17%)
- 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 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	4.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	17	22	34	22	95	3	12	5	6	26	↑ 265%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	26	1	4	4	35	16	26	27	21	90	↓ -61%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	4	8	13	6	31	6	4	7	3	20	↑ 55%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	6	8	8	4	26	5	4	5	5	19	37%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Despesas Manutenção	5	6	9	3	23	3	20	18	14	55	↓ -58%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	2	5	5	11	23	0	3	0	1	4	475%
Atendimento	Atendimento	Informação Prestada	9	7	5	1	22	0	1	1	0	2	1000%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	4	7	6	4	21	4	3	5	1	13	↑ 62%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	0	4	11	5	20	1	1	0	0	2	900%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	2	9	1	7	19	2	6	4	1	13	46%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	7	5	2	19	7	10	5	14	36	-47%
Atendimento	Atendimento	Diversos	15	0	1	0	16	9	21	24	17	71	↓ -77%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	2	4	4	6	16	1	0	0	0	1	1500%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	2	5	3	4	14	3	1	0	2	6	133%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	2	4	2	5	13	0	2	1	1	4	225%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	0	4	2	11	2	0	7	5	14	-21%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pré-Escritura	Condições/Decisão	1	4	4	2	11	1	0	1	1	3	267%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	6	0	4	0	10	6	13	3	12	34	↓ -71%
Crédito Habitação	Seguros	Multirrisco associado ao CH	3	1	5	1	10	0	0	1	1	2	400%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Regularização de Prestações	0	2	5	3	10	2	1	1	0	4	150%

(*)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

