

Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

03 de abril de 2017

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

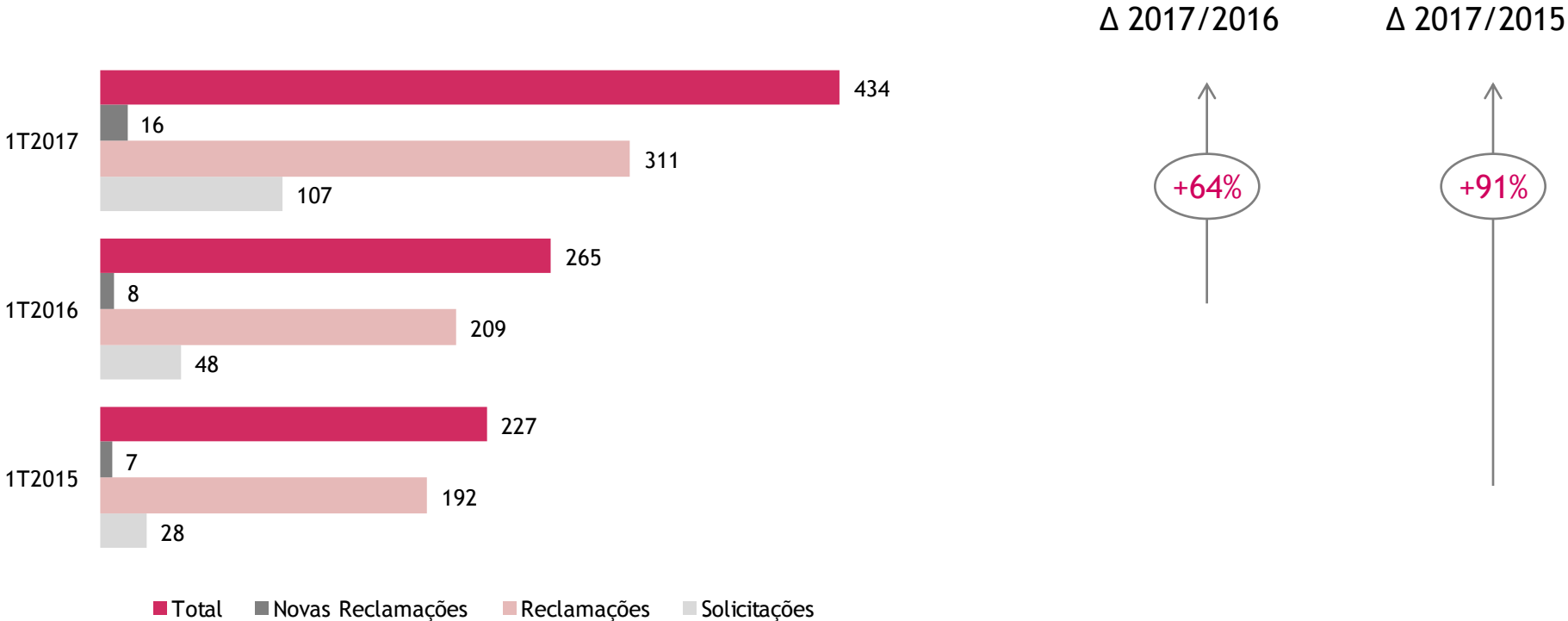


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

1. Total das Interpeleções

Fluxo de Entrada ■ Foram rececionadas 434 interpeleções de Clientes no 1º trimestre de 2017, o que corresponde a aumentos de 64% face a 2016 e de 91% face a 2015, em termos homólogos.



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

2. Proveniência das Interpeleções

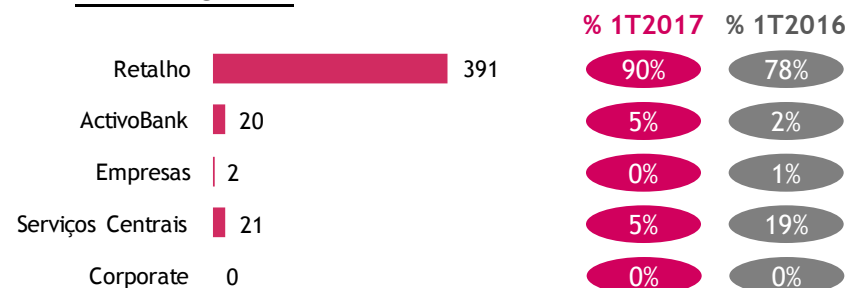
Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o Retailho concentra a maioria das interpeleções, com 90% de peso no 1º trimestre de 2017.
- No Segmento do Cliente, são os segmentos Mass Market e Mass Plus que continuam a concentrar a maioria das interpeleções, verificando-se um aumento bastante significativo no segmento Prestige.

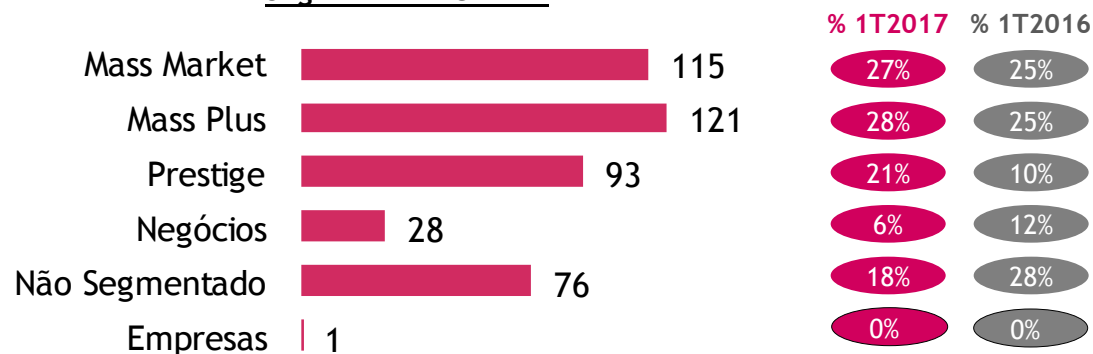
Meio de Contacto



Rede do Cliente



Segmento do Cliente



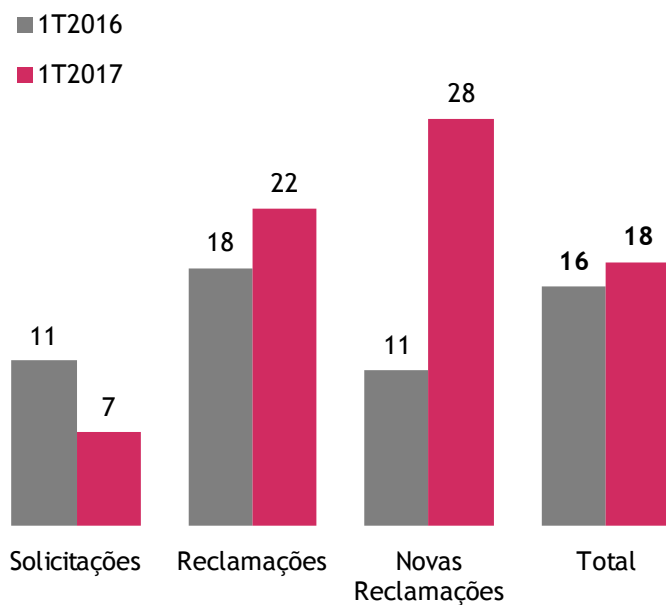
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

3. Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

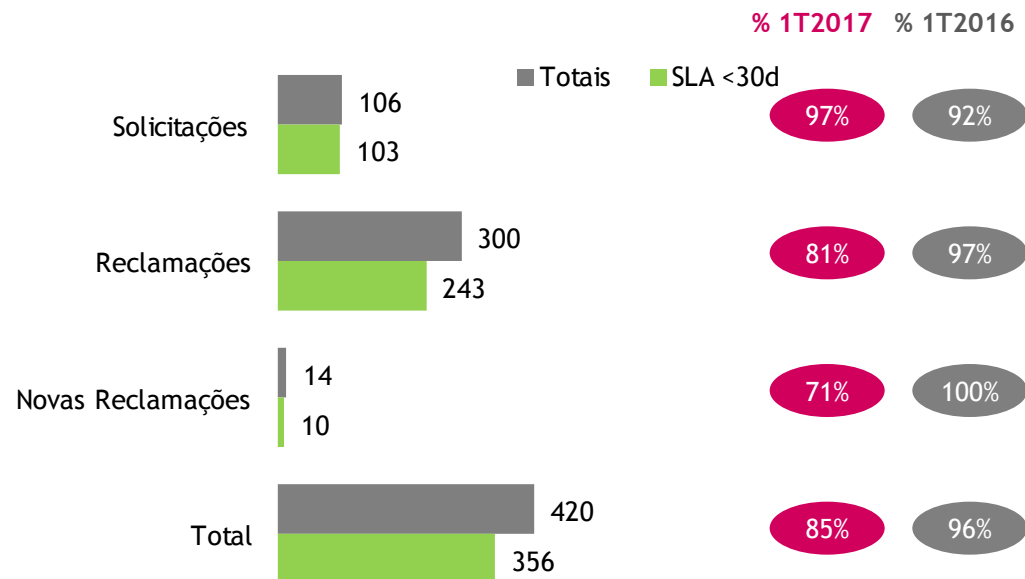
- No 1º Trimestre de 2017 os tempos médios de resposta foram de 18 dias. As Solicitações melhoraram de 11 para 7 dias, o que revela eficácia no novo processo de delegação das respostas junto das sucursais; As Reclamações e Novas Reclamações agravaram os tempos de resposta de 18 para 22 dias e de 11 para 28 dias, respetivamente, situação que se vai procurar recuperar nos próximos trimestres.
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se um decréscimo dos mesmos de 96% para 85% das interpelações fechadas em menos de 30 dias.
- 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



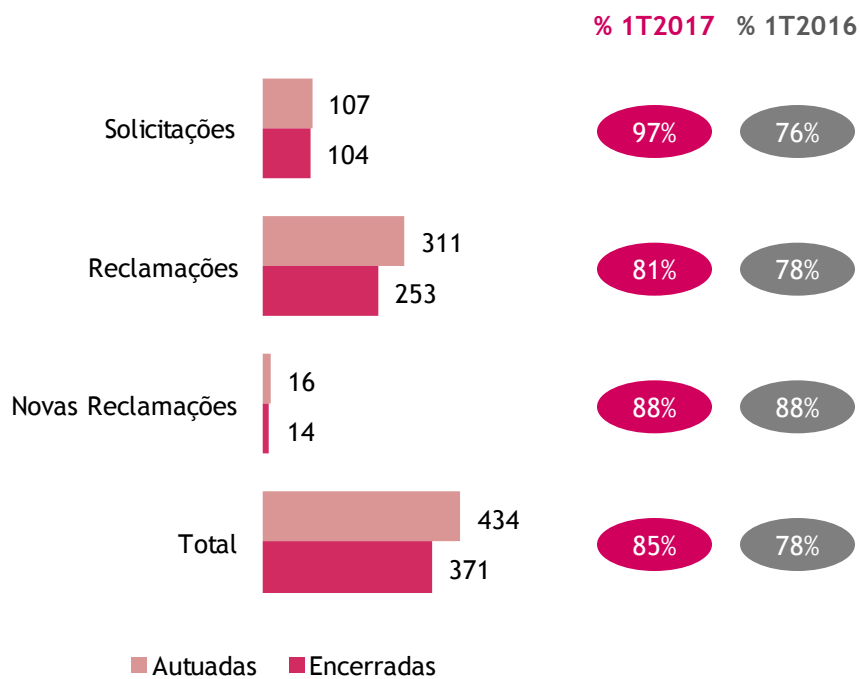
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

4. Resolução e Provimento

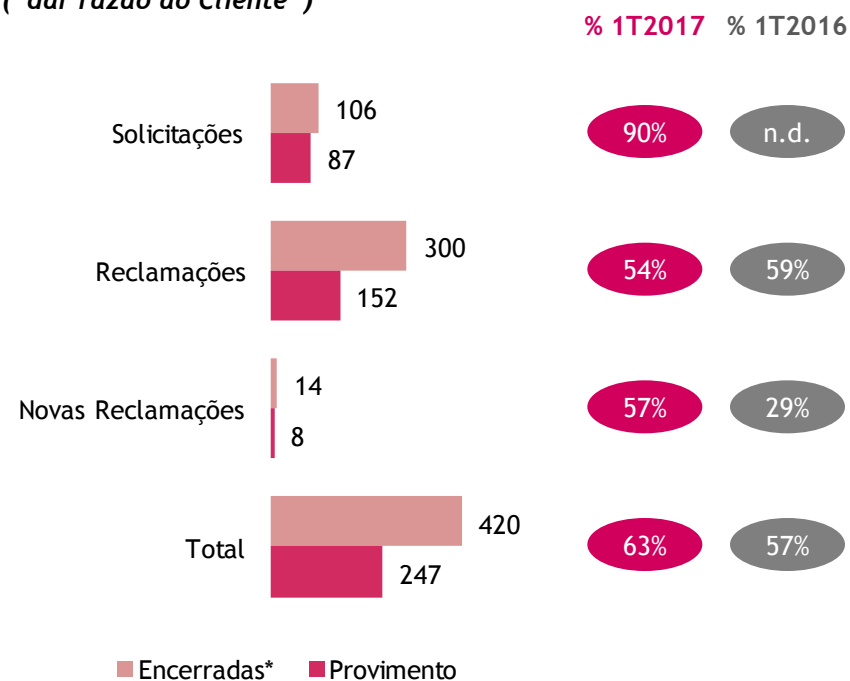
Resolução e Provimento

- No 1º Trimestre de 2017 a taxa de resolução global atingiu os 85% que compara com 78% em período homólogo.
- A taxa de provimento global foi de 63% que compara com 57% em período homólogo.

Taxa de Resolução



Taxa de Provimento ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados ao respetivo trimestre

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

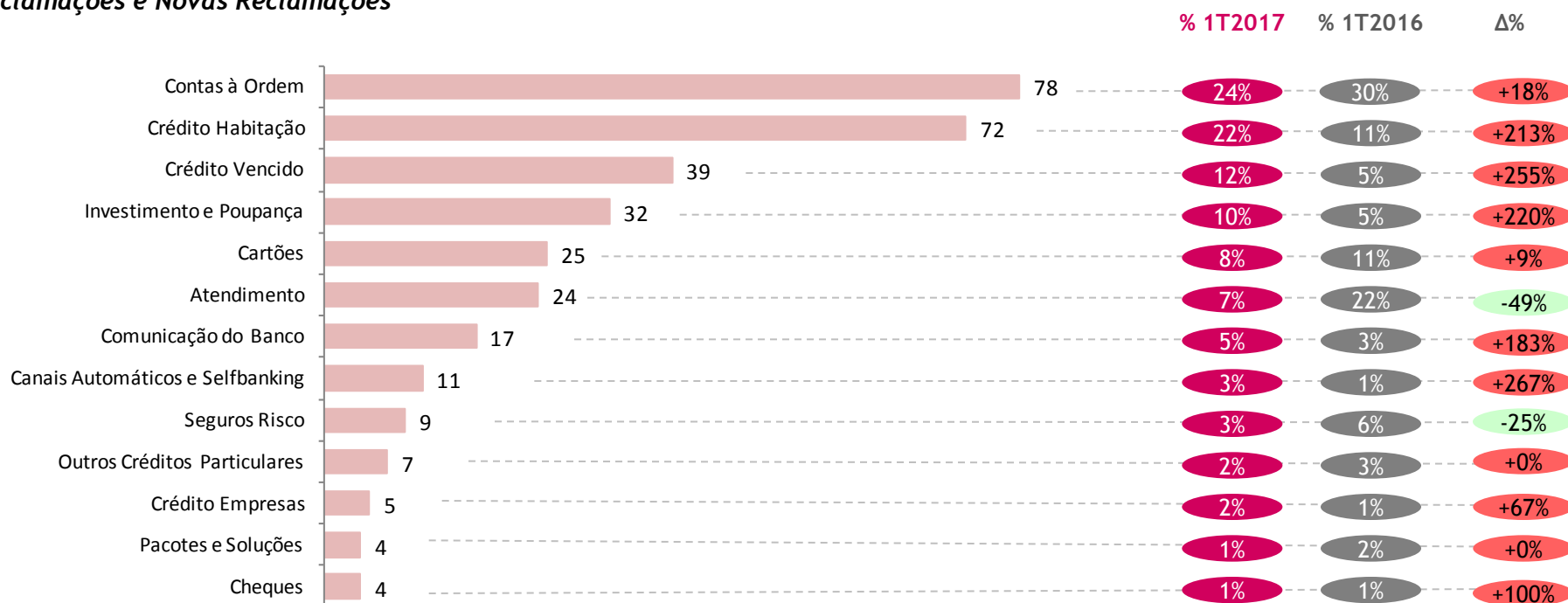
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 1º Trimestre 2017

5. Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (24%) e o Crédito Habitação (22%).
- Verificou-se uma quebra significativa no Atendimento (de 22% para 7% em período homólogo), o que é muito positivo.

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 1º Trimestre 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	0	0	0	16	17	22	34	22	95	-6%
Crédito Habitação	Seguros	Multirisco associado ao CH	12	0	0	0	12	3	1	5	1	10	300%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	10	0	0	0	10	4	8	13	6	31	150%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	0	0	0	10	4	7	6	4	21	150%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	10	0	0	0	10	2	9	1	7	19	400%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	10	0	0	0	10	2	5	5	11	23	400%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	8	0	0	0	8	2	5	3	4	14	300%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	0	0	0	7	2	4	4	6	16	250%
Comunicação do Banco	Declarações	Diversos	6	0	0	0	6	2	0	1	2	5	200%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	0	0	0	6	2	1	0	1	4	200%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	100%
Investimento e Poupança	Ações/Títulos	Aumentos Capital	6	0	0	0	6	0	2	0	0	2	100%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	0	0	0	5	5	0	4	2	11	0%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	5	0	0	0	5	26	1	4	4	35	-81%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Encerramento	5	0	0	0	5	6	8	8	4	26	-17%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	5	0	0	0	5	6	0	4	0	10	-17%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Outras Despesas/Comissões	5	0	0	0	5	0	0	1	1	2	100%
Crédito Vencido	Crédito Particulares	Pedido Reestruturação para DRR	5	0	0	0	5	0	0	1	2	3	100%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Diversos	5	0	0	0	5	5	7	5	2	19	0%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRS	5	0	0	0	5	1	0	3	1	5	400%



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