

# Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

03 de julho de 2017

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

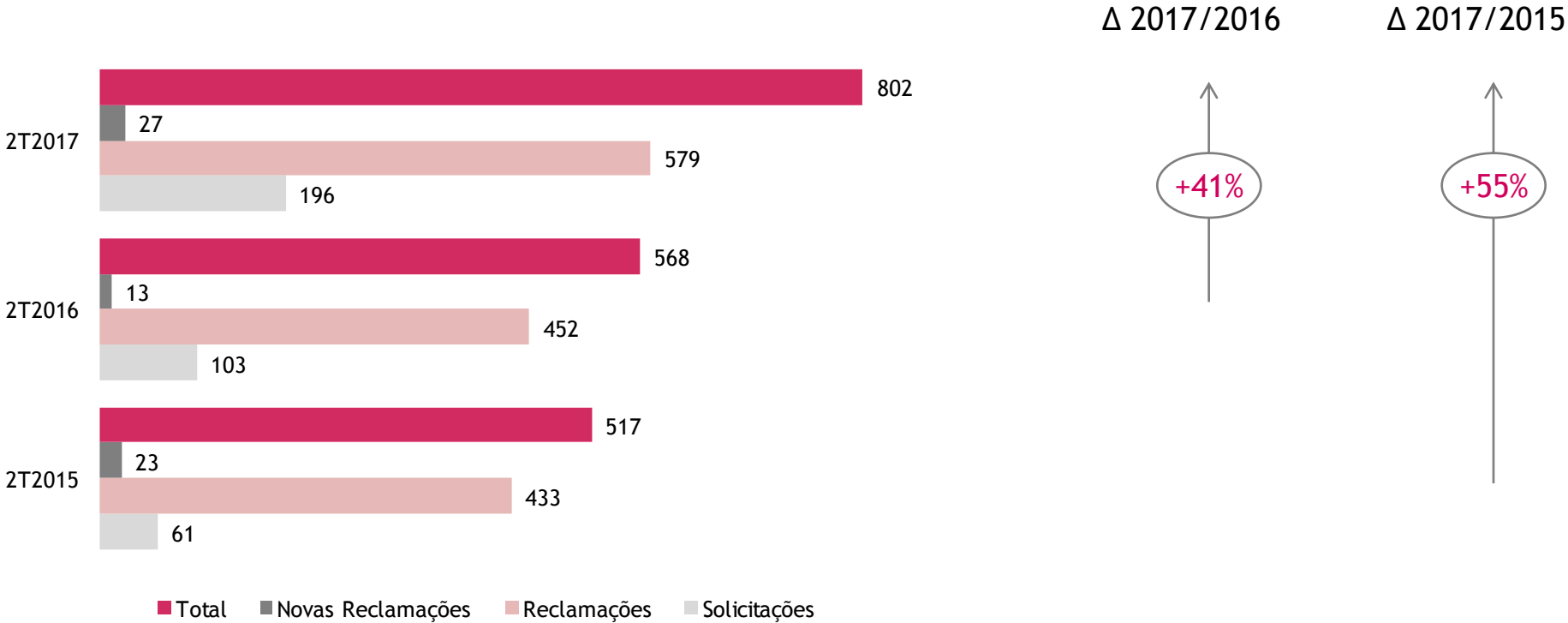


1. Total das Interpelações
2. Proveniência das Interpelações
3. Níveis de Serviço
4. Resolução e Provimento
5. Matérias Reclamadas
6. Top 20 das Matérias Reclamadas

# Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

## 1. Total das Interpeleções

**Fluxo de Entrada** ■ Foram rececionadas 802 interpeleções de Clientes até ao 2º trimestre de 2017, o que corresponde a aumentos de 41% face a 2016 e de 55% face a 2015, em termos homólogos



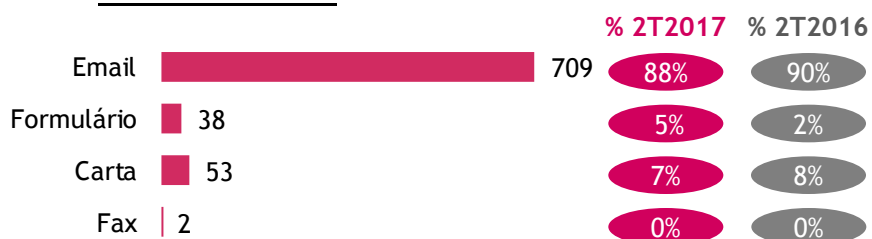
# Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

## 2. Proveniência das Interpeleções

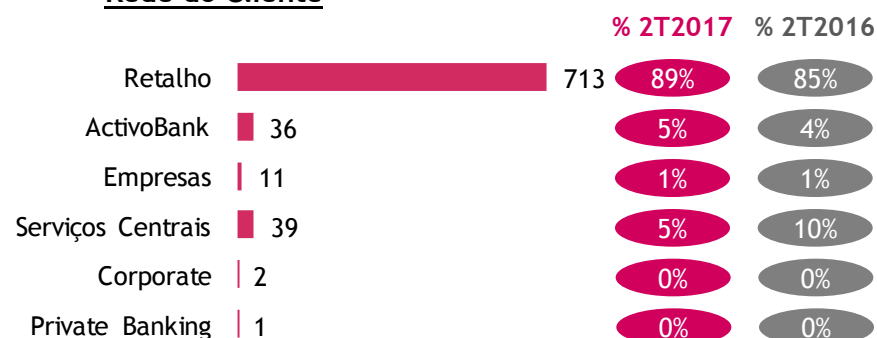
### Proveniência das Interpeleções

- Em termos de Rede origem do Cliente, verifica-se que o retalho concentra a maioria das interpeleções, com 89% de peso no 2º 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 (22% no 2ºT 2017 vs 11% no 2ºT 2016)

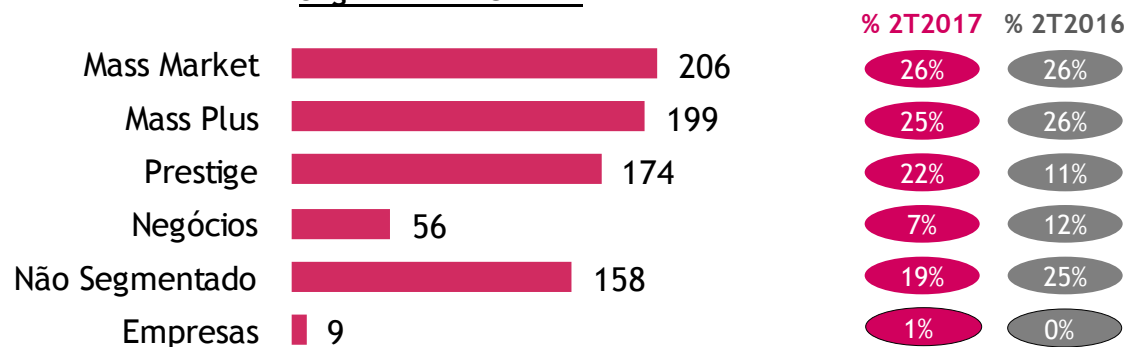
### Meio de Contacto



### Rede do Cliente



### Segmento do Cliente



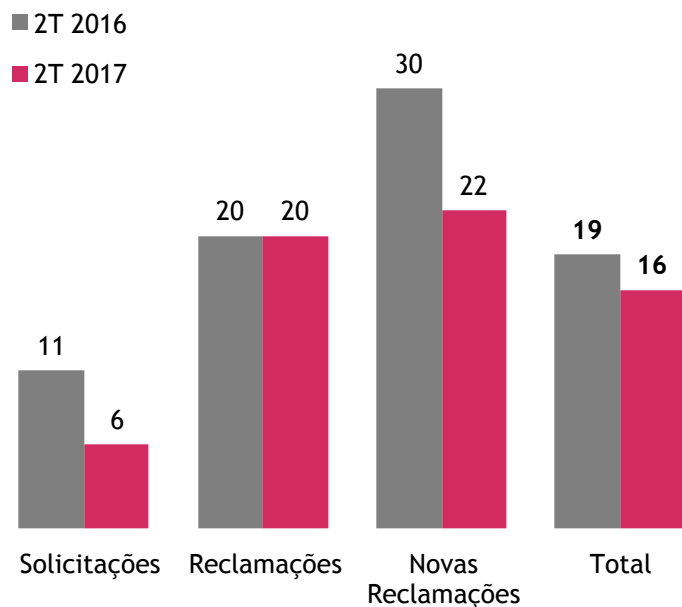
# Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

## 3. Níveis de Serviço

### Níveis de Serviço

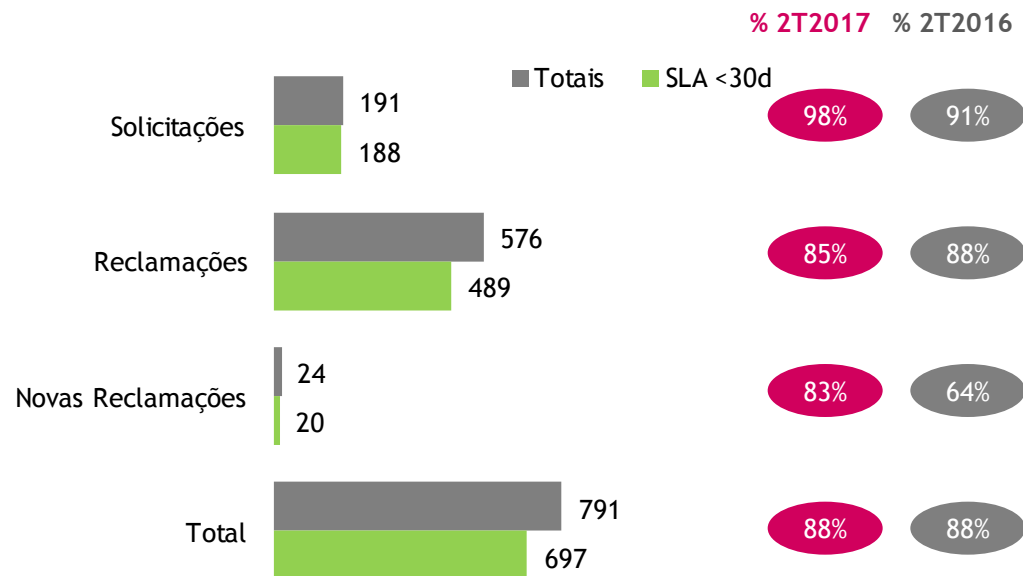
- No 2º Trimestre de 2017 os tempos médios de resposta foram de 16 dias. As Solicitações melhoraram de 11 para 6 dias, o que revela eficácia no novo processo de delegação das respostas junto das sucursais
- As Novas Reclamações melhoraram de 30 para 22 dias enquanto que as Reclamações mantiveram os mesmos 20 dias de tempo de resposta
- Quanto aos Níveis de Serviço definidos, verificou-se a manutenção dos mesmos em período homólogo, com 88% das interpelações fechadas em menos de 30 dias. De salientar que foram fechadas, em menos de 30 dias, 98% das Solicitações
- 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



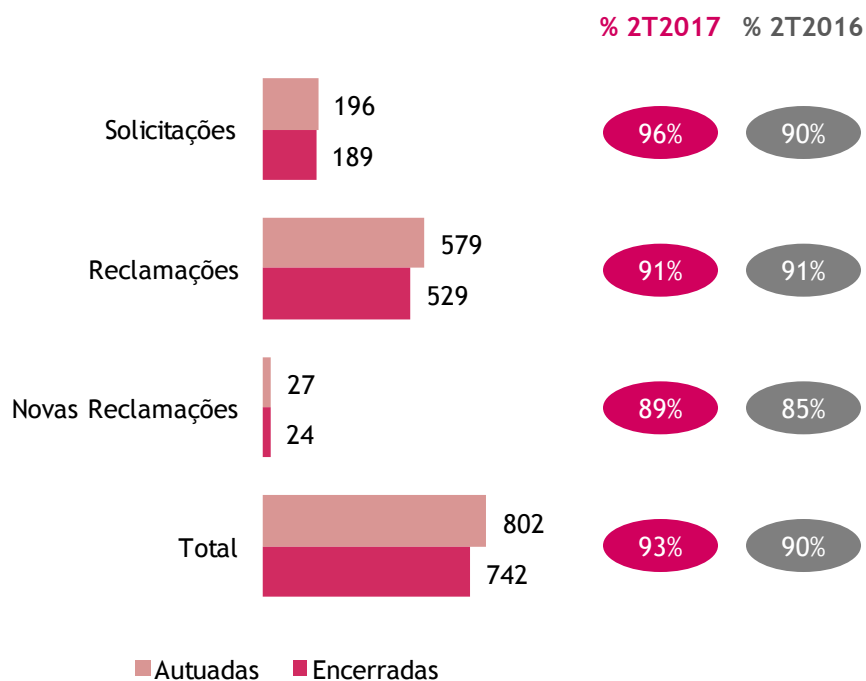
# Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

## 4. Resolução e Provimento

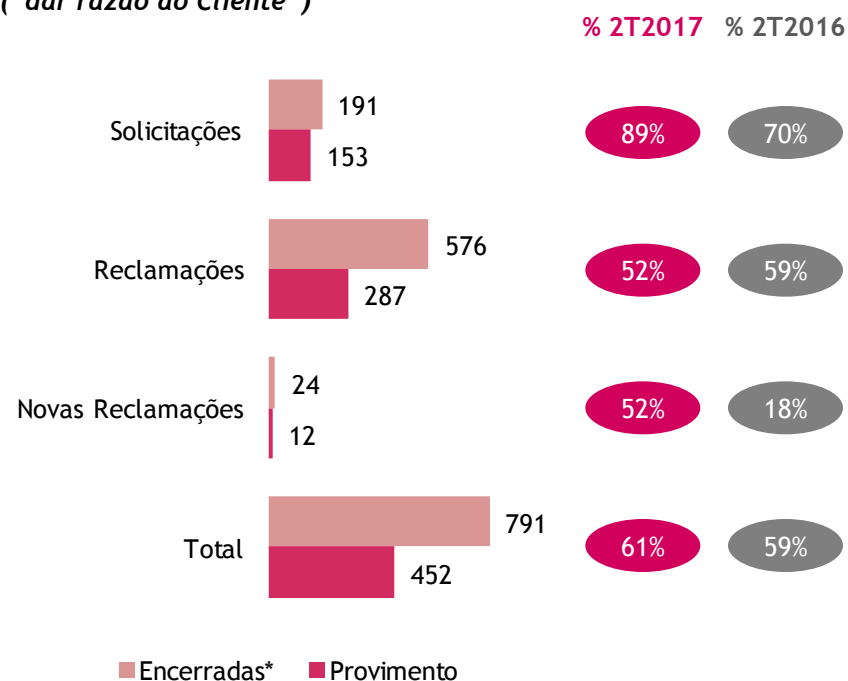
### Resolução e Provimento

- No 2º Trimestre de 2017 a taxa de resolução global melhorou para 93%, o que compara com 90% em período homólogo
- A taxa de provimento global melhorou para 61%, o que compara com 59% 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 têm a análise de provimento já concluída pela Provedoria.

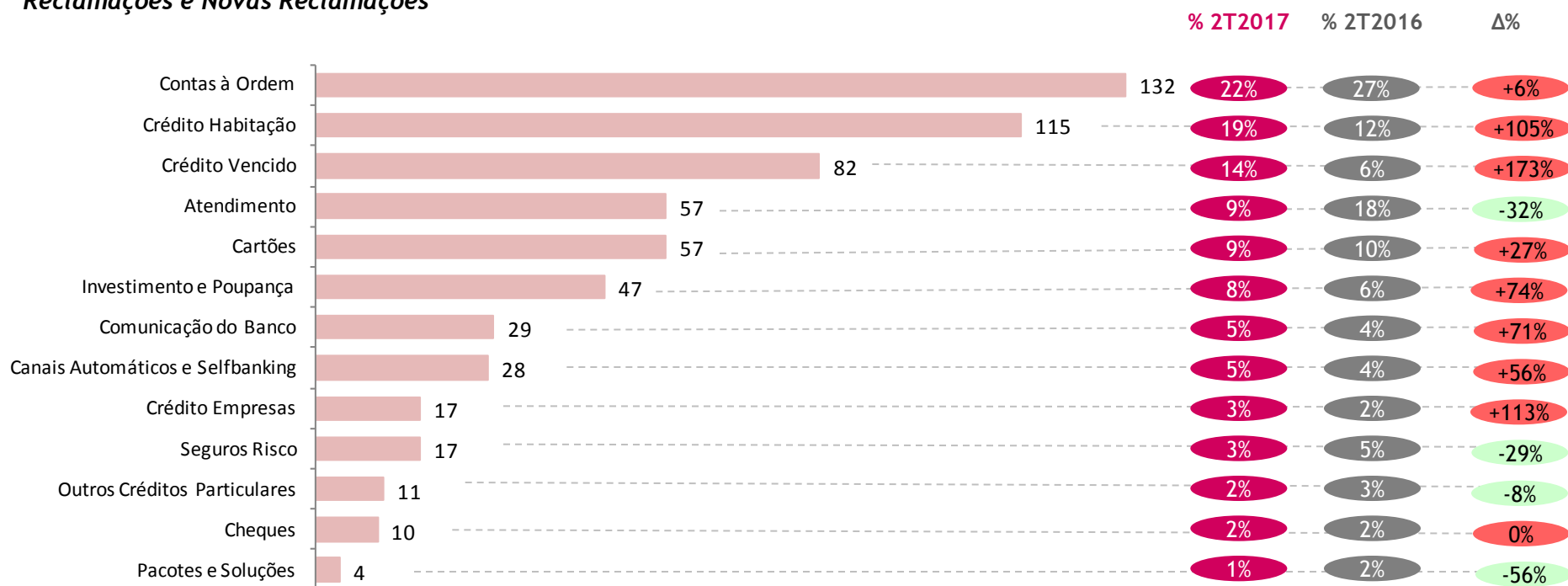
# Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2º Trimestre 2017

## 5. Matérias Reclamadas

### Matérias Reclamadas (Classificação MCCA)\*

- No topo das matérias reclamadas estão as Contas à Ordem (22%), o Crédito Habitação (19%) e o Crédito Vencido (14%)
- Verificou-se uma quebra significativa no Atendimento (de 18% para 9% em período homólogo), o que revela uma evolução positiva

### 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 2º 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	Total	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	
Atendimento	Atendimento	Colaboradores	16	20	36	17	22	34	22	95	-8%
Crédito Habitação	Imóveis do Banco	Informação	10	14	24	2	5	5	11	23	243%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Bloqueios	10	11	21	4	8	13	6	31	75%
Crédito Habitação	Seguros	Multirisco associado ao CH	12	6	18	3	1	5	1	10	350%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Manutenção	10	5	15	4	7	6	4	21	36%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Óbito - Hab Herdeiros	6	7	13	0	0	0	0	0	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRS	5	8	13	1	0	3	1	5	1200%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Alteração de Condições	10	2	12	2	9	1	7	19	9%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Central Responsabilidades Cred	4	8	12	0	0	0	0	0	-
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Cessão de Créditos	4	8	12	0	4	11	5	20	200%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Cativos/Limite Descoberto	8	3	11	2	5	3	4	14	57%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Regularização de Prestações	5	5	10	0	2	5	3	10	400%
Cartões	Fraude/Transações	Fraude (cartão já colocado em	4	5	9	2	4	2	5	13	50%
Contas à Ordem	Contas à Ordem	Diversos	5	4	9	26	1	4	4	35	-67%
Atendimento	Atendimento	Banco	5	3	8	5	0	4	2	11	60%
Comunicação do Banco	Extratos	Envio / Recepção	6	2	8	2	1	0	1	4	167%
Crédito Habitação	Créd. Habitação Pós-Escritura	Diversos	5	3	8	6	0	4	0	10	33%
Crédito Habitação	Seguros	Vida Risco Associado ao CH	7	1	8	2	4	4	6	16	33%
Crédito Vencido	Crédito Vencido	Reestruturação - DRE	4	4	8	0	1	0	2	3	700%
Comunicação do Banco	Declarações	Diversos	6	1	7	2	0	1	2	5	250%



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