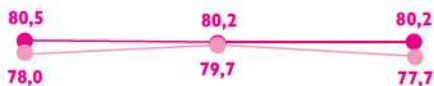


SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



2010 2011 2012

● Portugal
● Internacional

Informação não disponível para: Roménia, Moçambique e Angola em 2010; Grécia e Moçambique em 2011; Angola em 2012.

Em Portugal, o nível de satisfação global dos Clientes manteve-se no valor de 80,2 p.i., numa escala de 100.

Relativamente aos níveis de satisfação dos Clientes com os serviços Mobile do Banco, a maioria dos atributos foi classificada acima dos 80 p.i., registando-se margem para progressão nos atributos Tempo de Resposta (78,8 p.i.) e Ajuda através do Centro de Contactos (74,4 p.i.). Dos 26% dos Clientes que referem a utilização do *Mobile Banking* do Millennium bcp e de outros bancos, 81% considera o serviço melhor no Millennium bcp.

O nível de satisfação global de Clientes nas operações internacionais registou uma descida de 2 p.i., justificada pelos resultados de Moçambique, nos inquéritos realizados aos Clientes Prestige, cujo resultado obtido foi inferior a 70 p.i.

Na Polónia os níveis de satisfação global mantiveram-se idênticos aos de 2011 (78 p.i.), sendo que dos diversos estudos realizados se destacaram:

i) como pontos fortes: a simpatia, conhecimentos dos Colaboradores e eficiência no processamento de operações e ii) como pontos a melhorar: a rapidez na aprovação das operações de crédito e a necessidade de um preçário mais competitivo em comissões e taxas de juro.

As reclamações de Clientes registaram uma subida global de 8,7%. Em Portugal, a subida de 17,1% deveu-se, principalmente, aos valores de despesas e comissionamento das contas à ordem e valor da anuidade e ordens de pagamento dos cartões de crédito. Nas operações internacionais, a Polónia continua a ser o país com o maior número de reclamações apresentadas (48.177), sendo o processamento de transferências e os cartões os principais motivos de reclamação. Os dois países com maior variação no número de reclamações apresentadas, entre 2011 e 2012, foram: i) a Grécia, que registou um decréscimo de 19,8%, e ii) Moçambique, que teve um acréscimo de 15,4%.

RECLAMAÇÕES

	'12	'11	'10	VAR.% '12/'11
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	24.170	20.643	25.682	17,1%
Atividade internacional	56.976	53.995	50.252	5,5%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	96%	97%	97%	-0,6%
Atividade internacional ⁽¹⁾	93%	99%	100%	-6,0%
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES				
Atividade em Portugal (dias úteis)	6	5	7	20,0%
Atividade internacional ⁽²⁾				
Roménia, Moçambique e Angola (dias úteis)	10	9	5	11,8%
Polónia e Grécia (dias corridos) ⁽³⁾	13	14	13	-3,7%

(1) Inclui 128 reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia, tendo 83 fundamento no errado processamento de dados pessoais e 45 em erros de natureza operacional, nomeadamente, no que respeita ao envio de correspondência para moradas desatualizadas.

(2) Informação não disponível para Moçambique e Angola em 2010.

(3) Por enquadramento legal são obrigatoriamente reportados dias corridos.

Em Portugal, na sequência do processo de análise das reclamações de Clientes, foram identificadas e reportadas sete oportunidades de melhoria aos responsáveis pela gestão dos respetivos processos.

PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

O Millennium bcp assegura uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente.