

TOUCHPOINT

SEGUROS STAND ALONE – VIDA E SAÚDE

1º Sem 2022



Seguro BPI Vida Familiar



Allianz Saúde



TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

SEGURO DE VIDA – Inquérito de Satisfação – FICHA TÉCNICA

- Avalia a experiência de contratação de Seguro de Vida no BPI;
- Data de referência: 1º Semestre de 2022;
- Clientes elegíveis: 7.900
- Respostas obtidas: 108 (taxa de resposta: 1,4% - amostra não probabilística), com **105 respostas de Clientes da DPNP** (97%) e com **3 respostas de Clientes InTouch** (3%). Considerando o reduzido n.º de entrevistas, de Clientes da Rede InTouch, optou-se pela apresentação dos resultados globais do BPI, sem desagregação por Rede.

2 INDICADORES – 4 ATRIBUTOS



Recomendação (NPS)

Pergunta: Nível de Recomendação do Banco a um amigo ou familiar

Indicador: %Promotores (9 a 10pts) – %Detratores (0 a 6pts)

Escala: -100% a 100%



Facilidade (CES)

Pergunta: De uma forma global, como avalia a **experiência de aquisição de Produtos de Prestígio com o BPI**

Escala: 0 a 1000pts



Satisfação com o Processo

Perguntas: Atenção e acompanhamento recebidos; Leque de coberturas oferecidas; Rapidez na emissão da apólice; Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições do produto às suas necessidades e situação financeira

Escala: 0 a 1000pts



Qual o motivo para ter contratado o Seguro no BPI?

Pergunta com 6 hipóteses de escolha: **Confiança no BPI; Leque de coberturas; Facilidade e rapidez do processo; Preço do seguro e Outro, Qual?** (com caixa de texto livre adicional)



Comentários e Sugestões

Caixa para Comentários e Sugestões, no final do inquérito

Nota: Os entrevistados responderam às perguntas de satisfação numa escala de 0 – 10 pontos, tendo sido as respostas convertidas para a escala de 0 – 1000 pontos

TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

SEGURO DE SAÚDE – Inquérito de Satisfação – FICHA TÉCNICA

- Avalia a experiência de contratação do Seguro Allianz Saúde no BPI;
- Data de referência: 1º Semestre de 2022;
- Clientes elegíveis: 1.547
- Respostas obtidas: 26 (taxa de resposta: 1,7% - amostra não probabilística) , com **25 respostas de Clientes da DPNP (96%)** e com **1 resposta de Cliente InTouch (4%)**. Considerando apenas se registar uma resposta de Cliente da Rede InTouch, optou-se pela apresentação dos resultados globais do BPI, sem desagregação por Rede.

2 INDICADORES – 4 ATRIBUTOS



Recomendação (NPS)

Pergunta: Nível de Recomendação do Banco a um amigo ou familiar

Indicador: %Promotores (9 a 10pts) – %Detratores (0 a 6pts)

Escala: -100% a 100%



Facilidade (CES)

Pergunta: De uma forma global, como avalia a **experiência de aquisição de Produtos de Prestígio com o BPI**

Escala: 0 a 1000pts



Satisfação com o Processo

Perguntas: Atenção e acompanhamento recebidos; Leque de coberturas oferecidas; Rapidez na emissão da apólice; Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições do produto às suas necessidades e situação financeira

Escala: 0 a 1000pts



No passado, contratou na concorrência?
Se sim, por que escolheu o BPI, agora ?

Sub-Pergunta com 5 hipóteses de escolha: ; **Leque de coberturas; Preço do seguro; Confiança no BPI; Rapidez e facilidade do processo e Outro motivo**



Comentários e Sugestões

Caixa para Comentários e Sugestões, no final do inquérito

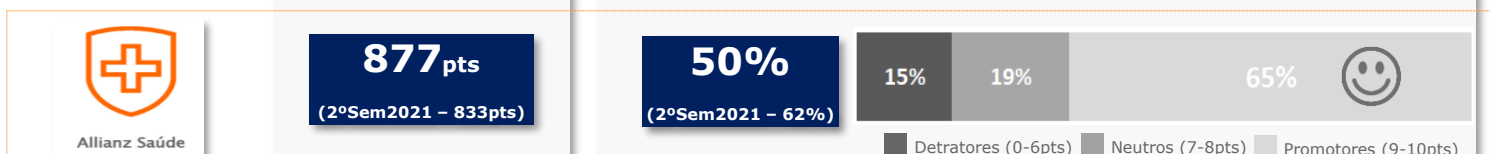
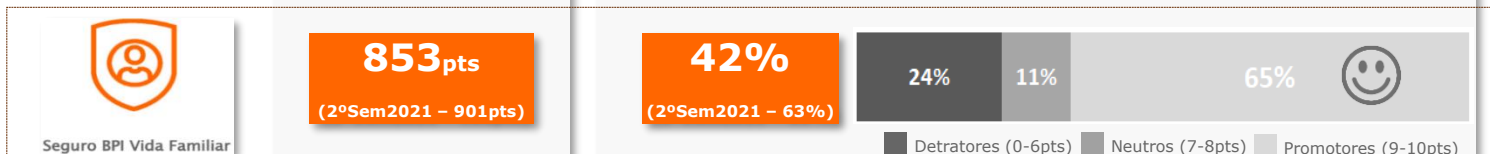
Nota: Os entrevistados responderam às perguntas de satisfação numa escala de 0 – 10 pontos, tendo sido as respostas convertidas para a escala de 0 – 1000 pontos

TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE

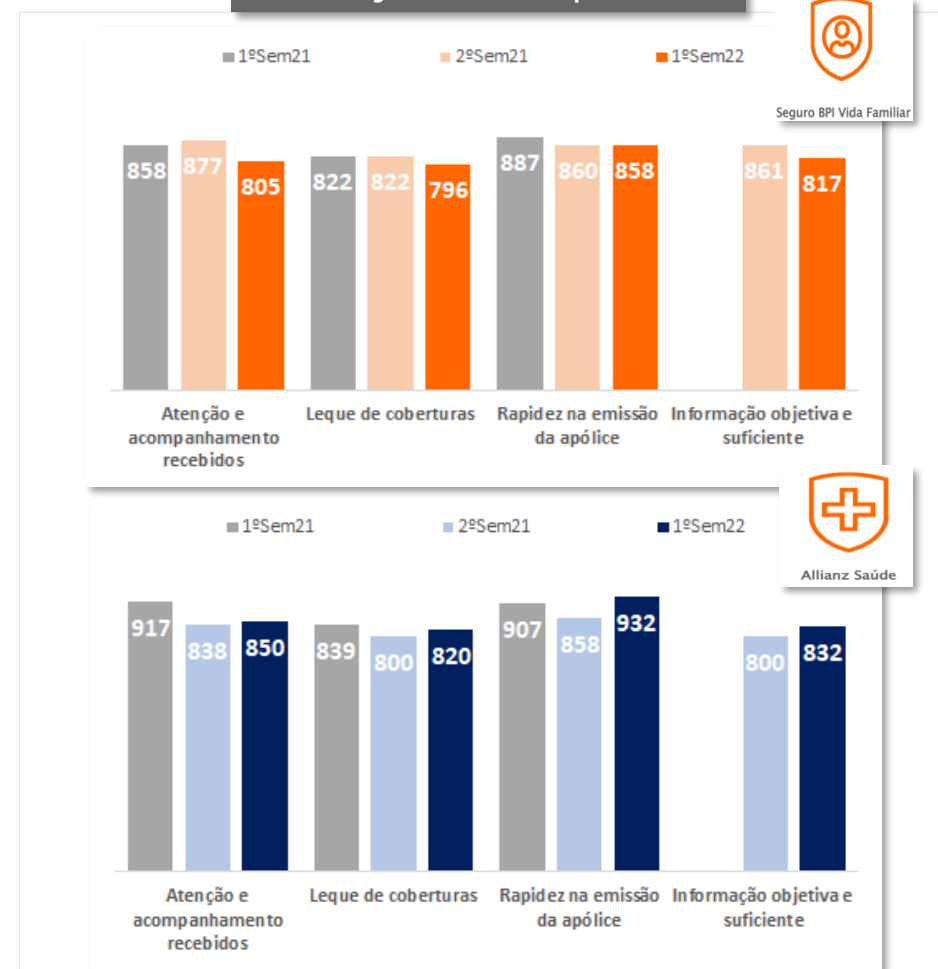
Resultados Seguro BPI Vida Familiar e Allianz Saúde

▪ **Seguro Allianz Saúde:** tendência de subida no Indicador de Facilidade e em todos os atributos, com destaque para "Rapidez na emissão da apólice". Verifica-se, contudo, uma descida no Indicador de Recomendação;

▪ **Seguro BPI Vida Familiar:** tendência decrescente da Satisfação com o processo manifestada também na redução dos indicadores de Facilidade e Recomendação.



Satisfação com o processo



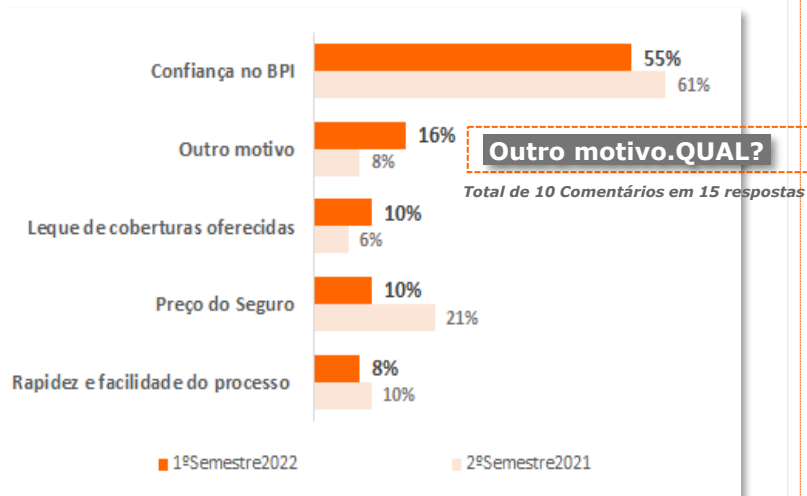
TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

Motivos da contratação no BPI



Seguro BPI Vida Familiar

Indique o principal motivo pelo qual decidiu contratar um Seguro de Vida no BPI



Outro motivo.QUAL?

VIDA

"Associado a credito pessoal"

"Campanha dos 50 euros até 30 ABR que afinal é uma fraude e não aconteceu."

"Compra de casa"

"Foi obrigatório ao abrir a conta no banco"

"Fui obrigado a fazer pois eu pretendia pedir crédito."

"Me induziram pra ter o crédito. Porém não me chegou o cartão. E agora não quero mais!"

"Obrigatoriedade"

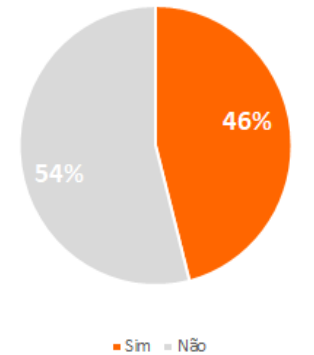
"pedido de crédito"

"Quando abri a conta no banco BPI me informaram que eu tinha que fazer o seguro para poder abrir a conta. Por isso fiz o seguro de vida!"

"Relacionamento com banco"

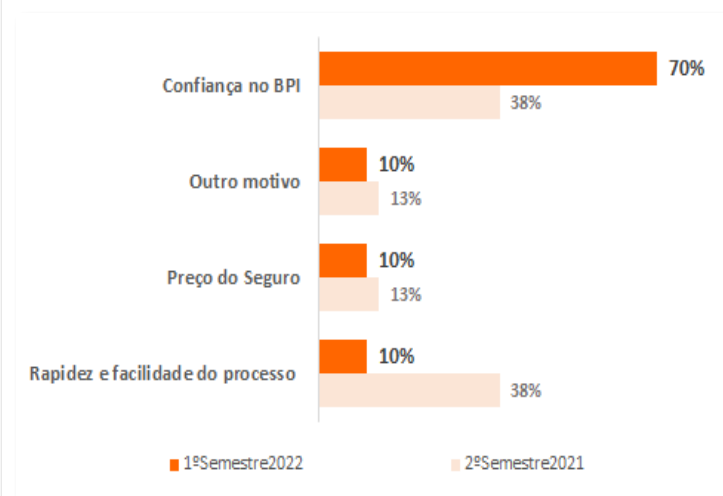
SAÚDE

No passado, já contratou um Seguro de Saúde com outra Instituição, para além do BPI?



Allianz Saúde

Qual o principal motivo para, desta vez, ter escolhido o BPI?



TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

Comentários e sugestões de melhoria



Seguro BPI Vida Familiar

Elogios

"Super Satisfeito com o Produto"

"Tive um excelente atendimento no BPI. A senhorita (...) é uma excelente profissional."

"Muito bom"

"Estou satisfeita com o BPI e destaco que minha gerente é espetacular"

"Tudo aquilo que pode nos beneficiar ou proteger, como garantia de um "Seguro" confiável e sólido, merece nossa atenção e é sempre bem vindo; pois nos possibilita para um amanhã de paz"

Sugestões

"Eu não quero ter seguro de vida nenhum não sei se foi algum engano ou mal entendido. Mas não pretendo isso Obrigado desde já"

"Está caro p meu orçamento"

"Péssimo, péssimo!"

"É uma fraude este seguro estou a ponderar seriamente cancelar."

"Quero cancelar. Insatisfação com banco"

"Gostaria de sugerir a melhoria de entrega cartão BPI debito e crédito onde estou a meses sem receber os mesmos!"

Base: total de 15 comentários



Allianz Saúde

Elogios

"Excelente desempenho e profissionalismo da gestora (...). O BPI tem muita sorte em ter uma colaboradora com uma atenção ao cliente invulgar e desta excelência. Muitos Parabens"

"BPI é um banco seguro e confiável, nada a sugerir estou satisfeito com os vossos trabalhos"

"Agradecia que me enviassem o cartão físico."

"Estou muito satisfeito com os serviços oferecidos pelo Banco BPI"

Sugestões

"Agradecia que fossem tão rápidos a repor as condições do empréstimo que acordamos, como foram rápidos a cortar as mesmas quando cancelei o seguro da minha esposa! Total falta de respeito pelos clientes."

"Melhoria das coberturas oferecidas para o prémio base, por exemplo, incluir lentes e armações de óculos."




"Seria bom se o seguro se estendesse a outros países onde viajamos"x

"Melhoria das coberturas oferecidas para o prémio base, por exemplo, incluir lentes e armações de óculos."

Base: total de 7 comentários



TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO

Comparação Principais Indicadores Touchpoints – 1º Semestre de 2022

	 Recomendação (NPS) (Escala -100% a 100%)	2º semestre 2021	 Indicador de Facilidade (CES) (Escala 0 a 1000pts)	2º semestre 2021	 Indicador de Experiência (IE) (Escala 0 a 1000pts)	2º semestre 2021	TAXA DE RESPOSTA	2º semestre 2021
CRÉDITO HABITAÇÃO	60% ↓	66%	873pts ↓	889pts	N.A.		2,8% ↓	3%
CRÉDITO PESSOAL	82% ↑	81%	932pts ↓	940pts	N.A.		4,5% ↑	4,2%
PRODUTOS PRESTÍGIO	74% ↑	71%	N.A.		909pts ↑	894pts	3,7% ↓	3,8%
SEGURO VIDA	65% ↑	63%	853pts ↓	901pts	N.A.		1,4% ↑	1,2%
SEGURO SAÚDE	50% ↓	62%	877pts ↓	833pts	N.A.		1,7% ↓	2,6%

TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

ANEXOS – QUESTIONÁRIOS (1)



Seguro de Vida BPI

Recomendação BPI

Tendo em conta a sua recente contratação de um Seguro Vida com o BPI, qual a **probabilidade de recomendar** o Banco a familiares ou amigos?
(Escala de 0 - Nada provável a 10 - Totalmente provável)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Satisfação com o processo de contratação de Seguro Vida

Em que medida ficou satisfeito com:
(Escala de 0 - Nada satisfeito a 10 - Totalmente satisfeito)

Atenção e acompanhamento recebidos ao longo do processo

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Leque de coberturas oferecidas

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Rapidez na emissão da Apólice

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação do produto às suas necessidades e situação financeira

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Indique o principal motivo pelo qual decidiu contratar o Seguro Vida através do BPI?



- ☐ Leque de coberturas disponíveis
- ☐ Preço do Seguro Vida
- ☐ Facilidade e rapidez no processo de contratação
- ☐ Confiança no BPI
- ☐ Outros. Qual?
- ☐ NS/NR

De uma forma global, como avalia a **facilidade de contratação de um Seguro Vida** com o BPI?
(Escala de 0 - Muito difícil a 10 - Muito fácil)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Comentários e sugestões de melhoria

Continuar



Seguro de Saúde BPI

Recomendação BPI

Tendo em conta a sua recente contratação de um Seguro de Saúde com o BPI, qual a **probabilidade de recomendar** o Banco a familiares ou amigos?
(Escala de 0 - Nada provável a 10 - Totalmente provável)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Satisfação com o processo de contratação de Seguro de Saúde

Em que medida ficou satisfeito com:
(Escala de 0 - Nada satisfeito a 10 - Totalmente satisfeito)

Atenção e acompanhamento recebidos ao longo do processo

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Leque de coberturas oferecidas

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Rapidez na emissão da Apólice

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação do produto às suas necessidades e situação financeira

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

No passado já contratou um Seguro de Saúde com outra instituição, para além do BPI?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ NS/NR

De uma forma global, como avalia a **facilidade de contratação de um Seguro de Saúde** com o BPI?
(Escala de 0 - Muito difícil a 10 - Muito fácil)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Comentários e sugestões de melhoria

Continuar

TOUCHPOINT SEGUROS STAND ALONE – 1º Semestre 2022

ANEXOS – QUESTIONÁRIO (2)

VIDA



Seguro BPI Vida Familiar

Indique o principal motivo pelo qual decidiu contratar o Seguro Vida através do BPI?

- ☐ Leque de coberturas disponíveis
- ☐ Preço do Seguro Vida
- ☐ Facilidade e rapidez no processo de contratação
- ☐ Confiança no BPI
- ☒ Outro. Qual?
- ☐ NS/NR

Outro. Qual?

OK

Cancelar

SAÚDE



Allianz Saúde

No passado já contratou um Seguro de Saúde com outra instituição, para além do BPI?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ NS/NR

Sim

Qual o principal motivo para, desta vez, ter escolhido BPI?

- Leque de coberturas oferecidas
- Preço do Seguro
- Confiança no BPI
- Rapidez e facilidade do processo de contratação do Seguro
- Outro motivo

Cancelar