

# TOUCHPOINT

**PRODUTOS PRESTÍGIO**

**1º Sem 2022**



# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO – Ficha Técnica

## PRODUTOS PRESTÍGIO – Inquérito de Satisfação

- Avalia a experiência de contratação de Produtos Prestígio (qualquer canal);
- Data de referência: 1º Semestre de 2022;
- Clientes elegíveis: 8.559
- Respostas obtidas: 319 (taxa de resposta: 3,7%), com **301 respostas de Clientes da DPNP** (94% do total) e com **18 respostas de Clientes InTouch** (6% do total - sugere-se prudência na análise dos resultados afetos ao InTouch, considerando o número absoluto de respostas obtidas).

## 2 INDICADORES – 3 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%



### Experiência (IEX)

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; Tempo de espera até receber o produto; Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições de financiamento às suas necessidades e situação financeira

Escala: 0 a 1000pts



### Como conheceu o produto?

Pergunta com 3 hipóteses de escolha: **Gestor de Cliente; BPINet/App e Outro, Qual?** (com caixa de texto 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 PRODUTOS PRESTÍGIO

## Resultados BPI / DPNP / InTouch



### Experiência

(Escala 0 a 1000pts)

(Escala de 0 – Insatisfeito a  
10 – Muito Satisfeito)



### Recomendação (Net Promoter Score)

(Escala -100% a 100%)

(Escala de recomendação de 0 – Improvável a 10 – Muito provável)



**909pts**

(2ºSem2021 - 894pts)



BPI APP



BPINet

**929pts**

(2ºSem2021 - 894pts)

**74%**

(2ºSem2021 - 71%)



**62%**

(2ºSem2021 - N.A.)



Detratores (0-6pts) Neutros (7-8pts) Promotores (9-10pts)



**908pts**

(2ºSem2021 - 896pts)



BPI APP



BPINet

**925pts**

(2ºSem2021 - N.A.)

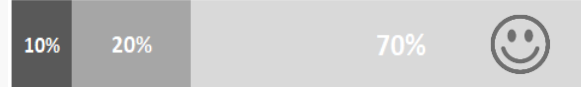
**75%**

(2ºSem2021 - 71%)



**60%**

(2ºSem2021 - N.A.)



Detratores (0-6pts) Neutros (7-8pts) Promotores (9-10pts)



(\*)

**929pts**

(2ºSem2021 - 867pts)

**61%**

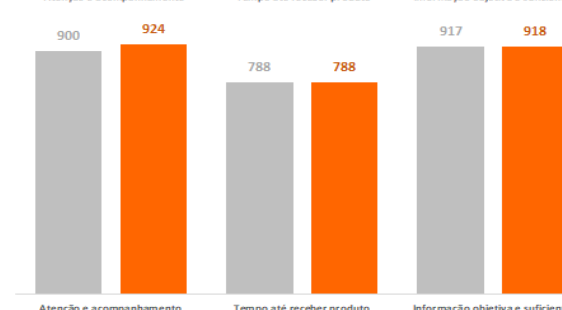
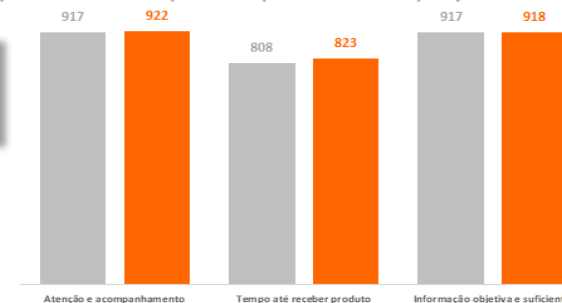
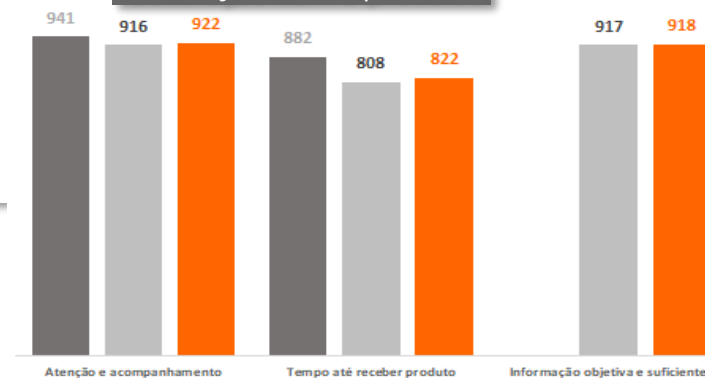
(2ºSem2021 - 74%)



Detratores (0-6pts) Neutros (7-8pts) Promotores (9-10pts)

- Indicador de Experiência **atinge níveis de excelência** de forma transversal, sendo de assinalar a **subida da classificação da Rede Intouch**, face ao semestre anterior e atingindo o valor mais elevado do 1ºSemestre de 2022;
- O **Tempo de espera p/receber produto**, com nível satisfação abaixo do nível excelência, continua a ser o atributo menos valorizado, apesar de registar subida face ao semestre anterior. Este resultado é corroborado pela percentagem de críticas recolhidas com origem nesta necessidade de melhoria (slide 4).

### Satisfação com o processo

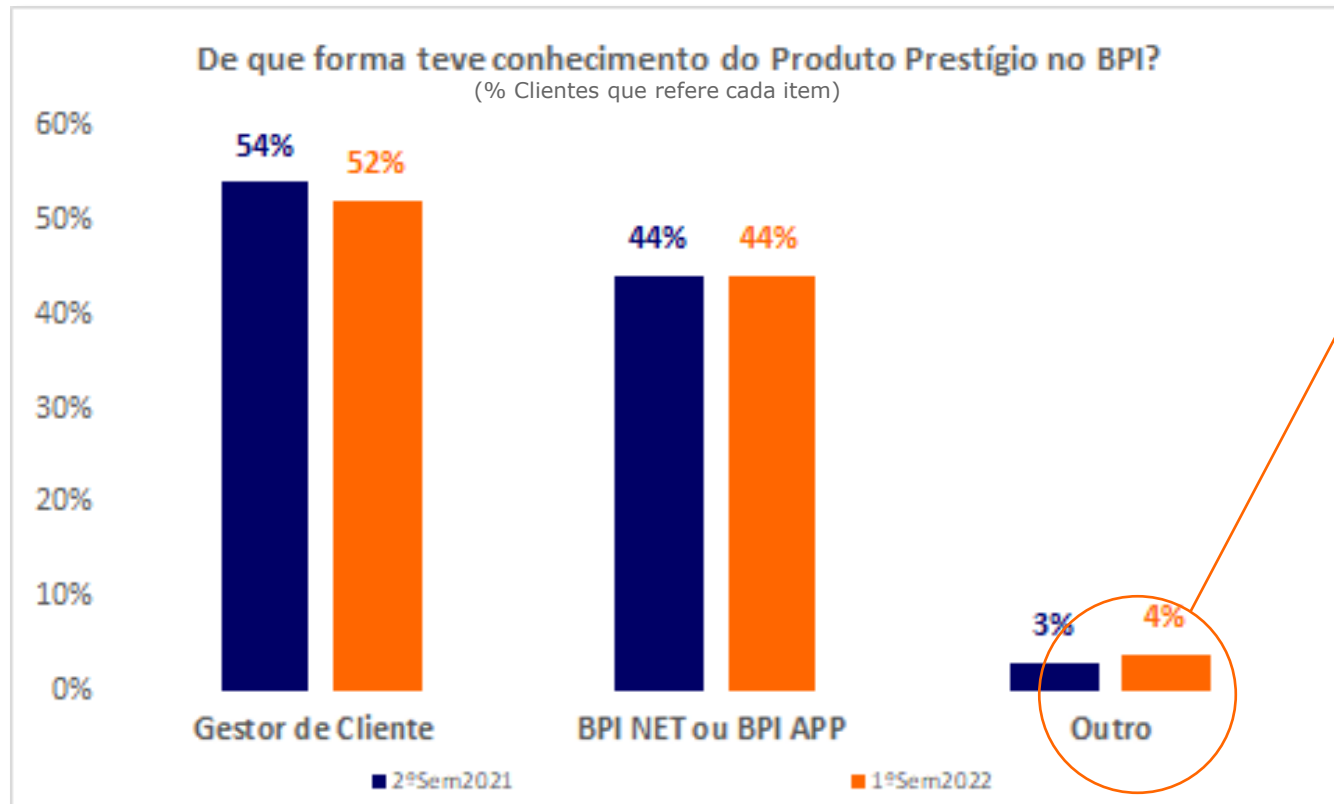


- 1ºSem2021
- 2ºSem2021
- 1ºSem2022

(\*)resultados Intouch deverão ser vistos com prudência, considerando que se trataram de apenas 18 inquéritos / 6% do total, sendo que apenas 1 (um) é de Cliente que contratou o produto nas plataformas digitais

# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO

Pergunta: de que forma teve conhecimento do Produto Prestígio no BPI?



Outro. Qual ?
"Amigo"
"Amigo(a)"
"Amigos"
"Amigos que são clientes"
"App"
"Através de amigos"
"Colega de trabalho"
"Familiares"
"FINE"

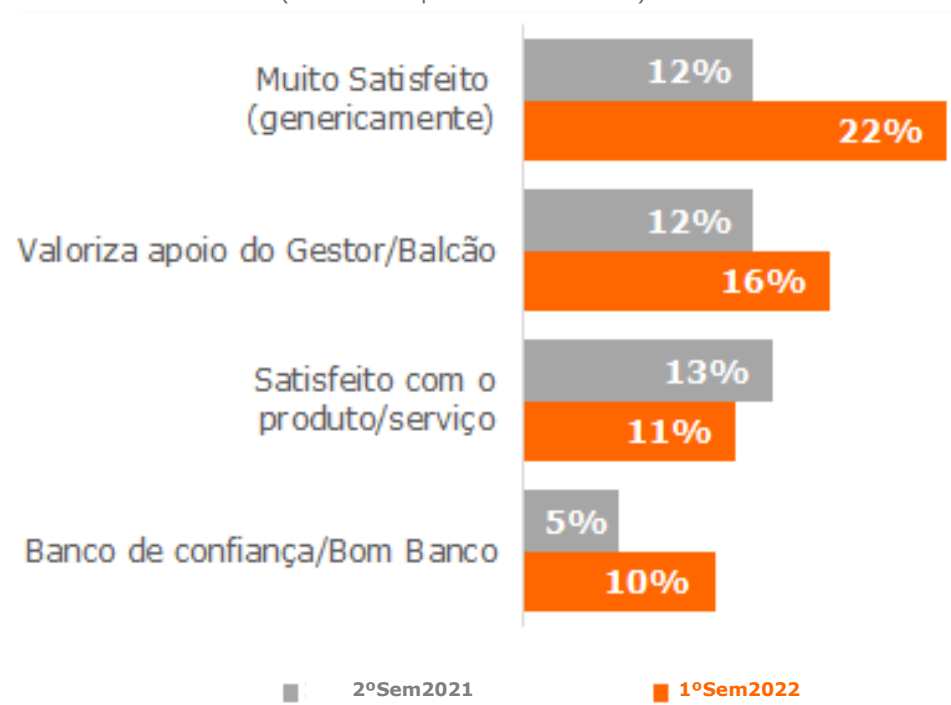
Base: total de 10 respostas

# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO

Comentários e sugestões de melhoria

## Elogios

(% Clientes que refere cada item)



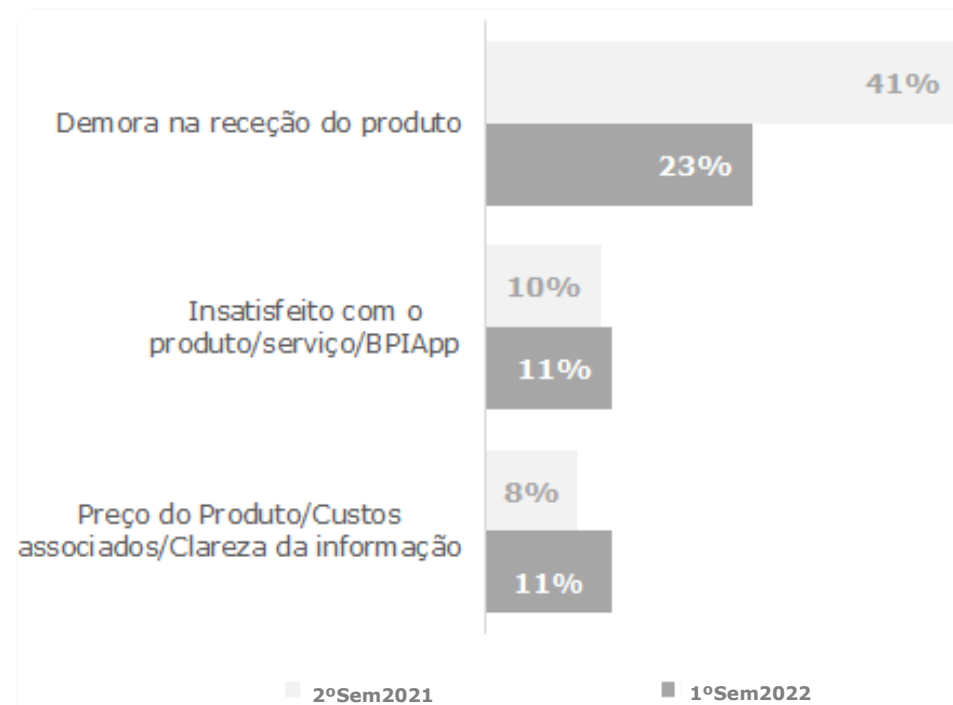
**Elogios representaram 58% do total de comentários**

(41% no 2ºSemestre de 2021)

Base: total de 54 elogios em 93 comentários

## Aspetos a melhorar

(% Clientes que refere cada item)



**Aspetos a melhorar representaram 42% do total de comentários**

(59% no 2ºSemestre de 2021)

Base: total de 39 críticas em 93 comentários

# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO




## Comentários e sugestões de melhoria

Elogios	Aspetos a melhorar / sugestões
<p>"Agradeço a atenção e disponibilidade da minha gestora de conta, como sempre de uma escala de 0 a 10 avalio com o 10 como a melhor avaliação."</p>	<p>"Poderia ser disponibilizado algum código de rastreio para acompanhamento do envio do produto. O primeiro produto prestígio que solicitei veio muito rápido, já o segundo está a deixar a desejar, e não tenho nenhum tipo de acesso para saber em que andamento está a entrega do produto."</p>
<p>"Não tenho nenhuma sugestão, vocês são bons naquilo que fazem."</p>	<p>"Adorei o acompanhamento da gestora (...), foi impecável de início ao fim. A razão pela qual avalio com 6 a forma global é por causa da demora a chegar o produto.. De resto foi tudo 5*"</p>
<p>"Tem sido uma experiência muito boa trabalhar com o bpi, e este produto veio em boa hora porque veio na data do meu aniversário o bpi me presenteou com um lindo telefone, estou muito satisfeita obrigada bpi e a minha gestora que tem sido muito prestativa."</p>	<p>"Até o momento não recebi o produto se quer fui contactada pelo banco, estou bastante chateada com a situação."</p>
<p>"Amei o atendimento"</p>	<p>"O problema é a chegada do equipamento!"</p>
<p>"Fiquei muito satisfeito com bpi net ou app realmente é muito importante e rápida entendimento eficaz."</p>	<p>"Que neste momento ainda não recebi! Quanto a parte do bpi sem nada a apontar sempre me ajudaram ! O problema é o fornecedor"</p>
<p>"Apesar de o valor final estar acima dos valores em loja, o que me faz comprar é o fato da comodidade, agilidade e facilidade de pagamento"</p>	<p>"O telemóvel cola muito a imagem, demora a transferir para a página seguinte não sei se é ou não normal."</p>
<p>"Amei tudo desde o primeiro atendimento até o recebimento do produto"</p>	<p>"Veio suporte de parede enganado"</p>
<p>"Fiquei totalmente satisfeito. Só tenho a elogiar pela rapidez e eficiência. BPI meu banco preferido"</p>	<p>"O primeiro gesto, (...) do Banco BPI de (...) foi extremamente incompetentemente. Mais de dois meses pra resolver e não resolveu nada! Eu desisti de falar com ele, (...) foi eficiente, em 4 dias tinha arrumado tudo. Mas o produto depois de 15 dias, e até a presente data não chegou."</p>
<p>"Satisfeita com os serviços"</p>	<p>"Deveria ser mais facilidade em trocar os produtos casa não se qosta.Eu comprei para oferecer e foi um film para conseguir a troca"</p>
<p>"Gostei do produto muito obrigado"</p>	

Base: total de 93 comentários/elogios/sugestões/críticas

# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO

Comparação Principais Indicadores Touchpoints – 1º Semestre de 2022

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

# TOUCHPOINT PRODUTOS PRESTÍGIO

## ANEXO – QUESTIONÁRIO



### Crédito Pessoal - Produtos Prestígio

#### Recomendação BPI

Tendo em conta a sua recente aquisição de um Produto Prestígio através do 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 aquisição de Produto Prestígio

De que forma teve conhecimento do Produto Prestígio no BPI?

☐ Gestor de Cliente

☐ BPI NET ou BPI APP

☐ Outro. Qual?

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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

#### Tempo de espera até receber o produto

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

#### Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições de financiamento às suas necessidades e situação financeira

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

De uma forma global, como avalia a **experiência de aquisição de Produtos Prestígio** 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 ➔