

TOUCHPOINT

CRÉDITO PESSOAL

1º Semestre 2022

TOUCHPOINT CRÉDITO PESSOAL – Ficha Técnica

CRÉDITO PESSOAL – Inquérito de Satisfação

- Avalia a experiência de contratação de Crédito Pessoal, quer através do **Canal Balcão**, quer através dos **Canais Digitais (BPINet/App)**, dos **Clientes da Rede de Particulares e InTouch**
- Data de referência: **1º Semestre de 2022**
- Clientes elegíveis: 18.878
- Respostas obtidas: 847 (taxa de resposta: 4,5% - **com 62% dos Clientes, que responderam ao inquérito, a contratar o crédito nas plataformas digitais**, com 698 respostas de Clientes da DPNP (**82%**) e com 149 respostas de Clientes da Rede InTouch (**18%**).

2 INDICADORES – 3 ATRIBUTOS

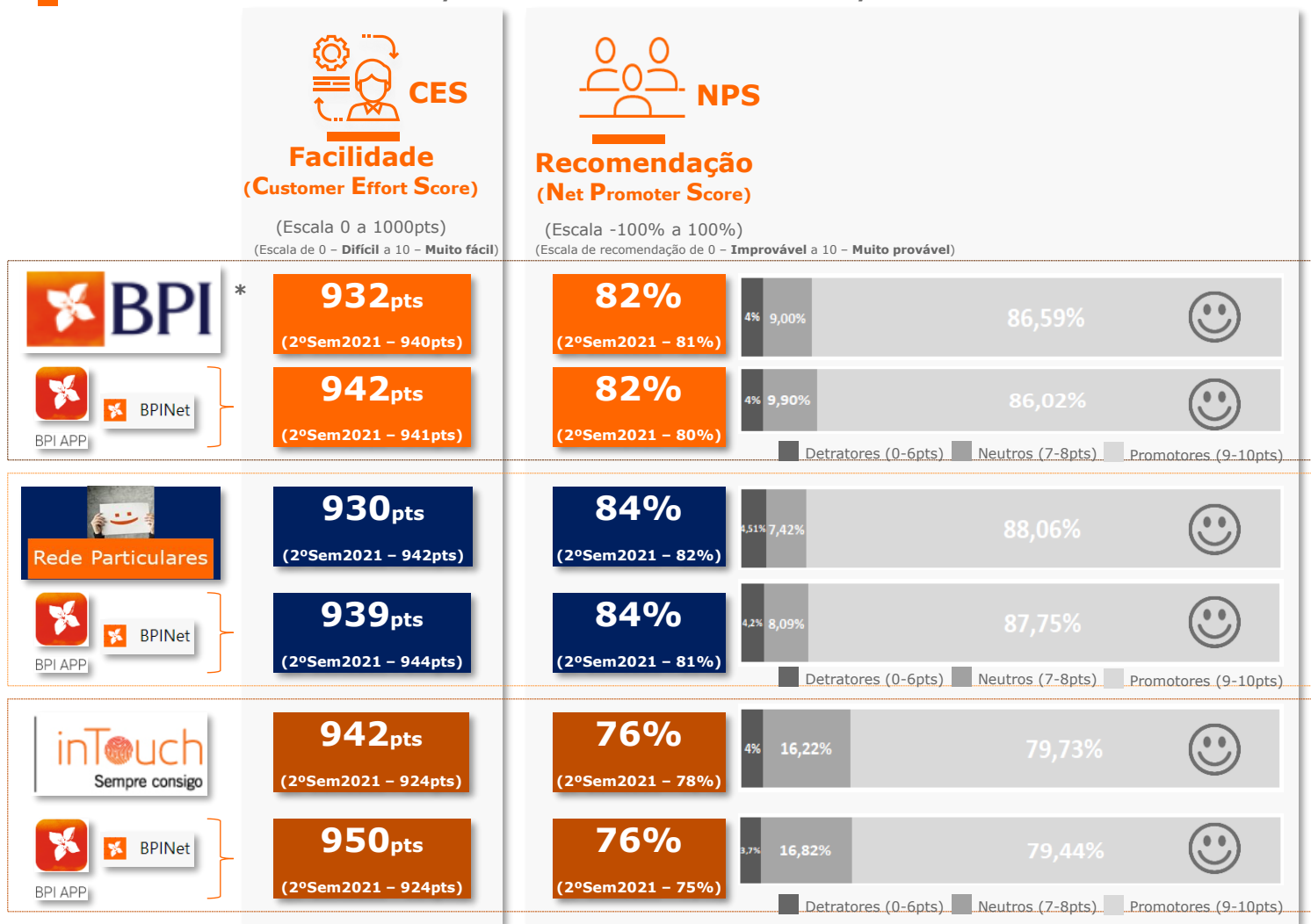
			
Recomendação (NPS)	Facilidade (Customer Effort Score - CES)	Satisfação com o Processo	Comentários e Sugestões
Pergunta: Nível de Recomendação do Banco a um amigo ou familiar Indicador: %Promotores (9 a 10pts) – %Detratores (0 a 6pts) Escala: -100% a 100%	Pergunta: Nível de Facilidade na contratação de Crédito Pessoal Escala: 0 a 1000pts	Perguntas: Atenção e acompanhamento; Rapidez na aprovação do crédito; Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições de financiamento às suas necessidades e situação financeira Escala: 0 a 1000pts	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

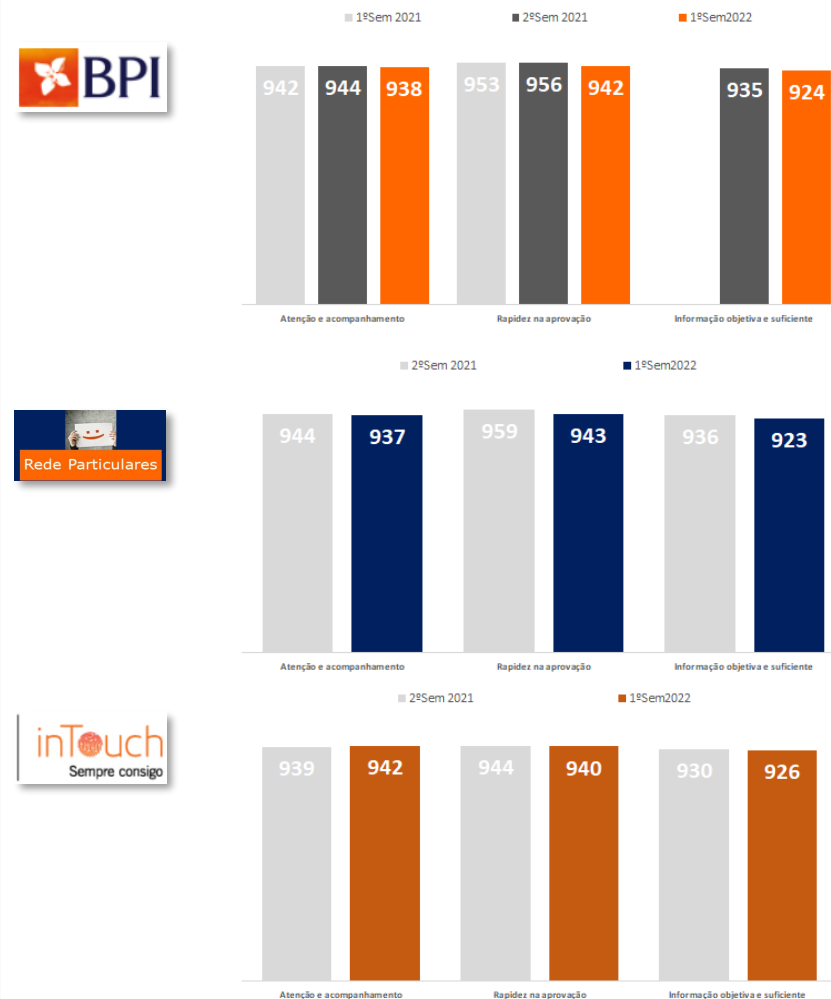
TOUCHPOINT CRÉDITO PESSOAL

Resultados BPI / Rede Particulares / InTouch

- **Indicador de Facilidade** atinge transversalmente níveis de excelência, sendo mais bem pontuado pelos Clientes da Rede InTouch;
- A Rede Intouch apresenta uma subida no Indicador de Facilidade, nos dois canais de contratação, ultrapassando a DPNP, no resultado global, e atingindo o valor mais alto do semestre, no segmento de Clientes que contratou o crédito nas plataformas digitais.



Satisfação com o processo



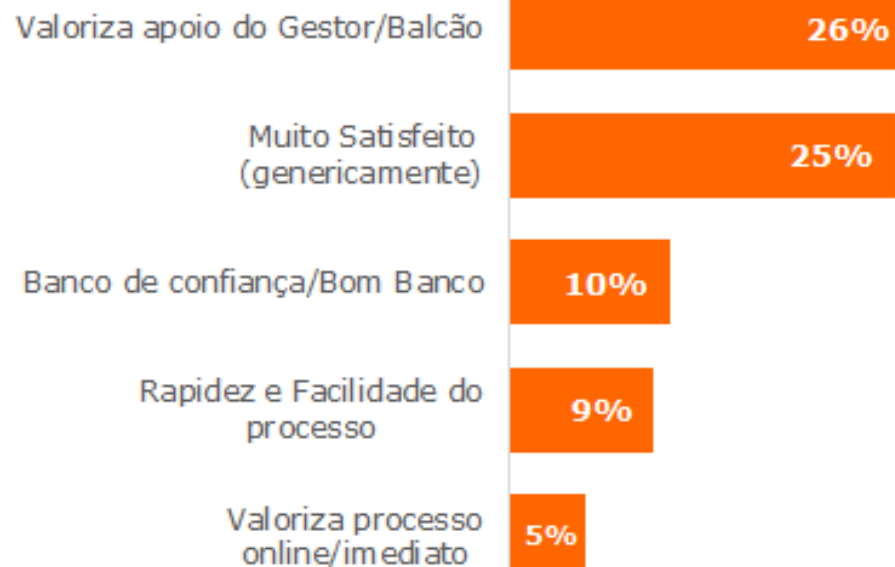
* BPI, Rede Particulares e Intouch: considerados todos os Clientes independentemente do canal de contratação. BPI Net/BPI APP : considerados exclusivamente os Clientes que contrataram o crédito nas plataformas digitais afetos respetivamente a BPI , Rede Particulares e Intouch

TOUCHPOINT CRÉDITO PESSOAL

Comentários: elogios e aspetos a melhorar

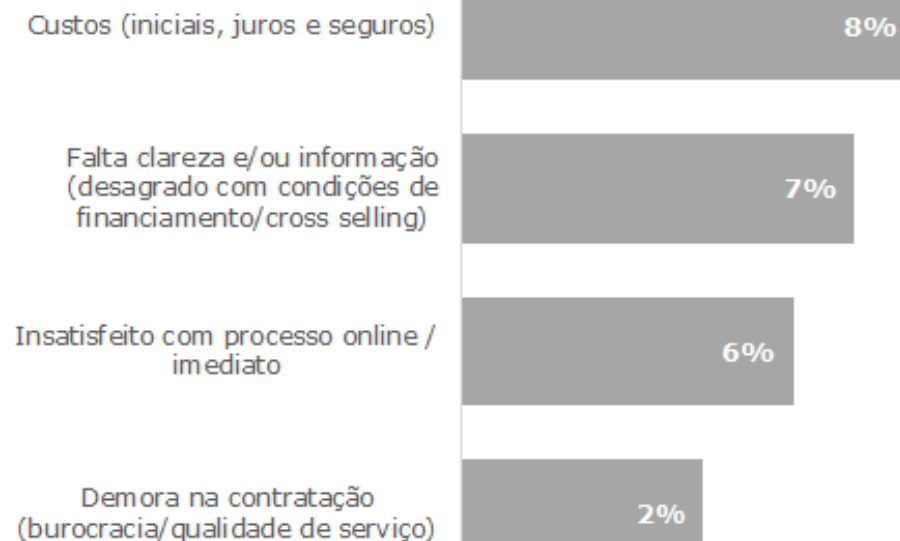
Elogios

(% Clientes que refere cada item)



Aspetos a melhorar

(% Clientes que refere cada item)



■ Elogios representaram 75% do total de comentários

■ Aspetos a melhorar representaram 25% do total de comentários

Base: total de 186 comentários/sugestões

TOUCHPOINT CRÉDITO PESSOAL

Comentários: elogios e aspetos a melhorar / sugestões

Elogios

"Estou bastante impressionada da forma em que o BPI me ajudou e acima de tudo como tenho a confiança no global do Banco aonde abri a conta e do meu gestor quero deixar meu agradecimento a todos pela forma como sou atendida e tenho certeza que assim o será com todos os clientes, mas é de mim que tenho que falar e sim estou muito grata por tudo, desejo muitos sucessos ao BPI e seus colaboradores sejam quais os graus das suas competências mas é de louvar o Banco BPI e (...), parabéns

"Parece exagero mas tendo em conta a atualidade, é muito satisfatório sentir que existe bons profissionais!"

"5***** Nada a acrescentar. Equipa muito eficiente. Obrigada!"

"Foi excelente fazer um crédito pela app BPI"

Custos (Iniciais, juros e seguros)

"Tem um valor muito alto nas comissões de abertura de crédito"

"Taxas muito elevadas"

"Os juros poderiam ser menores."

"Considero que face à situação penalizadora que me levou ao BPI, a proposta deste empréstimo foi ainda mais penalizador, dadas as taxas inerentes."

Falta clareza e/ou informação (desagrado com condições de financiamento/cross selling)

"Não gostei das condições que o BPI deu pra mim."

"Não achei correto da parte do banco impingir-me o colar da sorte como condição para crédito. Jogo sujo. "

"Deveria ser possível escolher a data de débito da prestação. Por exemplo, nos dois créditos que contraí neste banco escolheria o dia 24 de cada mês"

"Queria fazer credito de por exemplo 20 000 euros mas não deixa ir ate 120 meses ,sómente 84"

"Não fui informado de todos as condições referentes ao Crédito Pessoal, confiando na palavra do Gestor de conta o que não correu de todo bem"

Demora na contratação (burocracia/qualidade de serviço)

"Péssimo, dinheiro do cliente sempre cativo , é preciso me deslocar ao banco para eles voltarem a meter o dinheiro na conta. Tentam ao máximo vender os produtos prestígio aos clientes para o próprio benefício dos trabalhadores do BPI , vergonha"

"Foi pena ter que ir fazer 2000 Km para assinar a papelada , hoje em dia existem outras soluções para o mesmo efeito"

"Lapsos do colaborador no processo."

"Recibo Pagamento de Aluguel ? hoje em dia quase ninguém passa recibo. Os alugueis são pagos por transferência bancaria"

Processo online/imediato

"Dificuldades de comunicação, apesar dos canais digitais."

"O Sistema ainda precisa passar por melhorias. Para diminuir o tempo de espera na Aprovação do Crédito."

"Queria agradecer ao balcão que facilitou a aprovação, no aplicativo do banco BPI não consegui uma resposta."




"Deveria ser fornecida a possibilidade de alteração da data de débito dos créditos imediatos, pois pela informação que me foi dada através da App, esse procedimento não é possível."

"No final devido às condições do seguro e aceitar as mesmas não é muito fácil e intuitivo lá chegar."

"Atendimento pela aplicação."

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 CRÉDITO PESSOAL

ANEXO – QUESTIONÁRIO



Crédito Pessoal BPI

Recomendação BPI

Tendo em conta a sua recente experiência de contratação de Crédito Pessoal com o BPI, qual a **probabilidade de recomendar o Banco a um amigo ou familiar?**
(Escala de 0 a 10, em que 0 significa Nada provável e 10 Totalmente provável)

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

Satisfação com o processo de contratação de Crédito Pessoal

Em que medida ficou satisfeito com:

(Escala de 0 a 10, em que 0 significa Nada satisfeito e 10 Totalmente satisfeito)

Atenção e acompanhamento recebidos ao longo do processo

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

Rapidez na aprovação do crédito

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 facilidade de contratação de Crédito Pessoal no BPI?
(Escala de 0 a 10, em que 0 significa Muito difícil e 10 Muito fácil)

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

Comentários e sugestões de melhoria

Continuar