



IEX PARTICULAR E PREMIER

ESTUDO SATISFAÇÃO CLIENTE | Edição 2022 – 2º Trimestre

S E T 2 0 2 2

DDN – Qualidade de Serviço | Estudos de Mercado

Classificação de Segurança: Interna



Grupo  CaixaBank

Índice

01

Enquadramento

02

Sumário Executivo

03

Principais Resultados

04

Análise por Região

05

Análise por Balcão/Centro e Área

06

O que dizem os Clientes

07

Ficha Técnica

Enquadramento

IEX PARTICULAR E PREMIER EDIÇÃO 2022 – 2º Trimestre

Objetivo

Medir a satisfação dos Clientes da Rede Particular e Premier do serviço prestado pelos **Balcões/Centros**.

Universo

- Clientes que cumprem as condições de elegibilidade e que têm conta no Balcão/Centro;
- Balcões com antiguidade superior a 1 ano;
- Sem incidentes e incumprimentos.

	Universo	Amostra
Particulares	377.580	25.703
Premier	10.006	1.280

Inquérito

Questionário realizado através de entrevistas telefónicas.
O trabalho de campo foi realizado pela empresa de Estudos de Mercado – **Marktest**.

Trabalho de Campo:
Particulares: 11/05/22 a 06/07/22
Premier: 11/05/22 a 29/06/22

5 ATRIBUTOS E 5 INDICADORES

ATRIBUTOS EXPERIÊNCIA

(Avaliação pelo Cliente numa escala de 0 a 10pts, convertido em 0 a 1000pts)

- Simpatia e disponibilidade;
- Atendimento personalizado que recebe;
- Informações completas e claras sobre produtos e serviços;
- Facilidade de contacto quando necessita;
- Eficácia no atendimento e pedidos simples;
- Agilidade resolução de dúvidas, consultas ou problemas;
- Iniciativa para oferecer produtos e serviços
- Produtos e serviços adaptados às suas necessidades.

Índice de Experiência do Cliente (IEX)

Avaliação da **Experiência** Global do Cliente com o serviço que recebe do BPI.
Escala: 0 – 1000 pontos

INDICADORES ENVOLVIMENTO

Índice de Recomendação do Cliente (NPS)

Nível de Recomendação do Banco BPI a um amigo ou familiar do Cliente.
Escala: -100 a +100

Fidelidade do Cliente

Intenção de voltar a contratar um novo produto no BPI, caso necessite.
Escala: 0 – 1000 pontos

Nível de Compromisso do Cliente

% Clientes Comprometidos com o BPI.
Escala: 0 – 100%

Facilidade Gestão dia a dia

Nível de esforço do Cliente na gestão das suas finanças ou transações do dia a dia.
Escala: 0 – 1000 pontos

Sumário Executivo

REDE PARTICULAR

● IEX da Rede Particulares manteve-se nos 910pts .

- 77,6% dos Clientes estão muito satisfeitos (+0,2pp)
(%Clientes que avaliam em 10 ou 9pts)
- Os atributos da Experiência que apresentam melhores resultados são a “Simpatia e Disponibilidade, o “Atendimento Personalizado” e a “Eficácia no atendimento e pedidos simples.

↓ NPS Recomendação de 59,5 (-0,1pts) e mantém-se na Zona de Qualidade:

- 67,1% dos Clientes da Rede de Particulares são promotores do BPI (-0,2pts) (% Clientes avaliam em 10 ou 9 pts).
- **Fidelidade do Cliente** (839pts) e **Facilidade de gestão do dia a dia** (890pts) com níveis positivos, no entanto na Fidelidade regista-se uma ligeira subida de 0,6pts e a Facilidade manteve o resultado face ao trimestre anterior.
- Os **Clientes Muito Satisfeitos** indicam como **principais motivos de satisfação** a Simpatia, a Disponibilidade, a Capacidade de resolução problemas/ Assuntos e a Qualidade do atendimento (59% dos comentários). Para os **Clientes Indiferentes e Insatisfeitos**, os **aspetos a melhorar** estão relacionados com Mau atendimento, a Falta eficácia/ agilidade nos pedidos simples, o Tempo de espera no Balcão, as Comissões de Produtos e Serviços e as Condições dos serviços e produtos.

REDE PREMIER

↓ IEX da Rede Premier desce ligeiramente para os 885pts (-0,1pts).

- 72,8% dos Clientes estão muito satisfeitos
(%Clientes que avaliam em 10 ou 9pts)
- Os atributos da Experiência que apresentam melhores resultados são a “Simpatia e Disponibilidade, o “Atendimento Personalizado” e a “Eficácia no atendimento e pedidos simples.

↓ NPS Recomendação de 52,5 (-2,6pts) e mantém-se na Zona de Qualidade:

- 60,4% dos Clientes da Rede de Particulares são promotores do BPI (-2,4pts) (% Clientes avaliam em 10 ou 9 pts).
- **Fidelidade do Cliente** (811pts) e **Facilidade de gestão do dia a dia** (866pts) com níveis positivos, no entanto a registar uma descida face ao trimestre anterior (-5,4pts e - 6,1pts).
- Os **Clientes Muito Satisfeitos** indicam como **principais motivos de satisfação** a Simpatia, a Disponibilidade, a Capacidade de resolução problemas/ Assuntos e a Qualidade do atendimento (55% dos comentários). Para os **Clientes Indiferentes e Insatisfeitos**, os **aspetos a melhorar** estão relacionados com a Falta de capacidade de resposta aos meus pedidos, a Falta de acompanhamento, Problemas com o Gestor/ Mau atendimento do Gesto e as Condições dos serviços e produtos.

PRINCIPAIS RESULTADOS

IEX PARTICULAR E PREMIER

Principais Resultados

- **Índice de Experiência** acima dos 880pts, um **valor muito positivo**, nas duas redes em análise.
- **Rede Particulares** apresenta uma ligeira subida no IEX e Fidelidade. O NPS, o Nível de compromisso e a Facilidade de Gestão do dia a dia descem muito ligeiramente face ao trimestre anterior.
- **Rede Premier** com decréscimos em todos os indicadores de envolvimento. Destaca-se Fidelidade e a Facilidade com decréscimos de 5,4pts e 6,1pts, respetivamente, face ao trimestre anterior.

Indicadores Envolvimento	REDE PARTICULAR				REDE PREMIER			
	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)
Indicador de Experiência (IEX) (Escala 0-Nada satisfeito a 10-Totalmente satisfeito)	914	910	910	+0,5 pts	886	886	885	-1,1 pts
Recomendação (NPS) (Escala: 0-Não recomendaria de certeza a 10-Recomendaria de certeza)	61,5	59,6	59,5	-0,1 pts	55,0	55,1	52,5	-2,6 pts
Fidelidade (Escala 0-Não contrataria a 10-Contrataria de certeza)	844	838	839	+0,6 pts	818	816	811	-5,4 pts
Nível de compromisso (Escala 0% a 100%)	51,9%	51,1%	50,8%	-0,3 p.p.	41,7%	42,6%	39,9%	-2,7 p.p.
Facilidade Gestão dia-a-dia (Escala 0-Muito difícil a 10-Muito fácil)	894	890	890	-0,1 pts	876	872	866	-6,1 pts

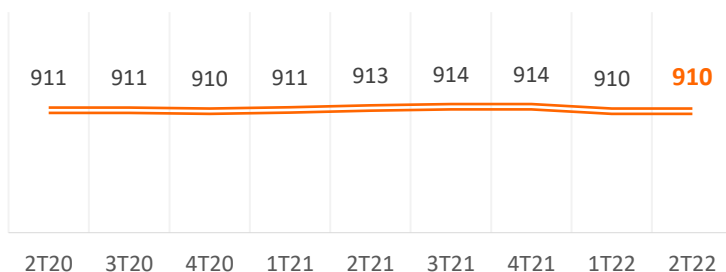
IEX PARTICULAR E PREMIER

Principais Resultados

REDE PARTICULAR

ÍNDICE EXPERIÊNCIA CLIENTE (IEX)

Satisfação com o Serviço que recebe (0 a 1000 pts)



**IEX
910**

% Clientes muito satisfeitos
(9-10 pts)
77,6% ▲ 0,2 p.p.

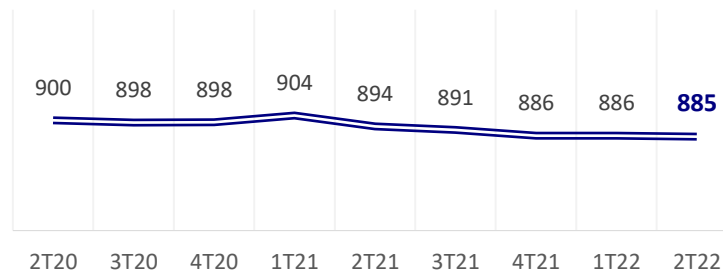
ATRIBUTOS EXPERIÊNCIA

		Var. pts (2T-1T)	
Simpatia e disponibilidade	923	-1	#1
Atendimento personalizado	908	0	#2
Informações claras e completas	887	0	#4
Facilidade de contacto	886	0	#6
Eficácia atendimento e pedidos simples	903	1	#3
Agilidade resolução de duvidas	887	1	#5
Iniciativa oferecer produtos e serviços	861	2	#7
Adaptação dos Produtos e serviços	843	2	#8

REDE PREMIER

ÍNDICE EXPERIÊNCIA CLIENTE (IEX)

Satisfação com o Serviço que recebe (0 a 1000 pts)



**IEX
885**

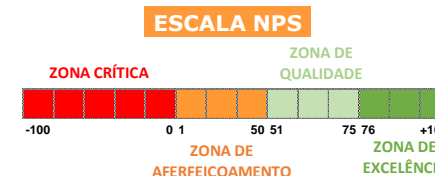
% Clientes muito satisfeitos
(9-10 pts)
72,8% = 0,0 p.p.

ATRIBUTOS EXPERIÊNCIA

		Var. pts (2T-1T)	
Simpatia e disponibilidade	926	0	#1
Atendimento personalizado	907	-3	#2
Informações claras e completas	873	-1	#6
Facilidade de contacto	879	-3	#4
Eficácia atendimento e pedidos simples	894	-1	#3
Agilidade resolução de duvidas	873	-5	#5
Iniciativa oferecer produtos e serviços	835	-7	#7
Adaptação dos Produtos e serviços	802	-16	#8

IEX PARTICULAR E PREMIER

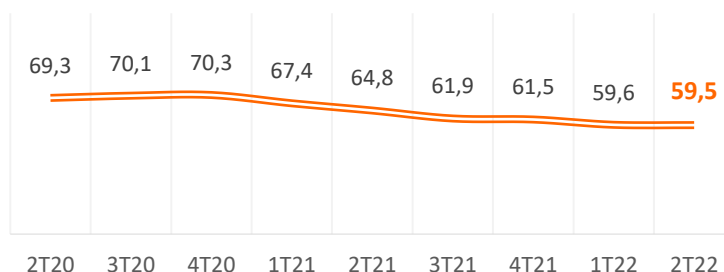
Principais Resultados



REDE PARTICULAR

RECOMENDAÇÃO (NPS)

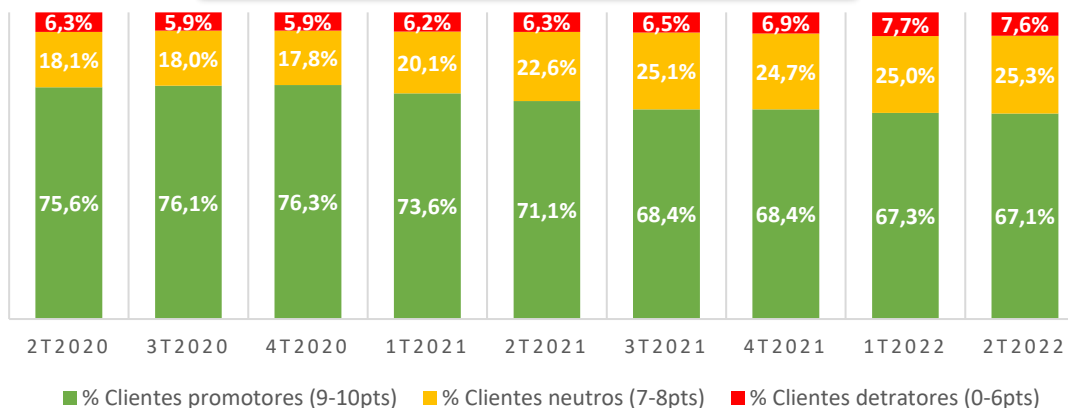
Recomenda o Banco BPI a um amigo/familiar (-100 a +100 pts)



**NPS
59,5**

% Clientes promotores (9-10 pts)
67,1% ▼ 0,2 p.p.

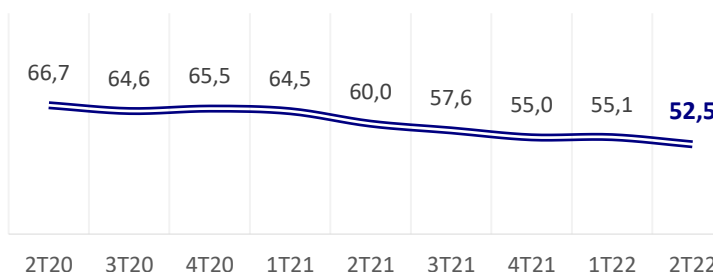
DETALHE NPS



REDE PREMIER

RECOMENDAÇÃO (NPS)

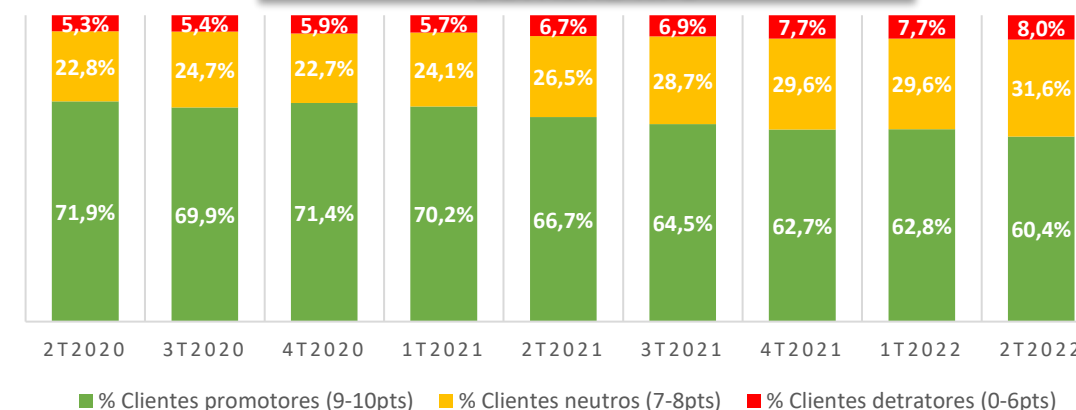
Recomenda o Banco BPI a um amigo/familiar (-100 a +100 pts)



**NPS
52,5**

% Clientes promotores (9-10 pts)
60,4% ▼ 2,4 p.p.

DETALHE NPS



ANÁLISE POR REGIÃO

IEX PARTICULAR E PREMIER

REGIÃO | Rede Particular

- **Índice de Experiência** acima dos 900pts, um **valor muito positivo**, nas duas regiões em análise.
- **Região Norte** apresenta uma ligeira subida na Fidelidade e na Facilidade e uma descida pouco significativa no IEX, NPS e no Nível de compromisso face ao trimestre anterior.
- **Região Sul** com crescimentos no IEX, NPS e Fidelidade, manteve o nível de compromisso de 49,6% e decresceu 1,4pts na Facilidade.

Indicadores Envolvimento	REDE PARTICULAR							
	REGIÃO NORTE				REGIÃO SUL			
	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)
Indicador de Experiência (IEX) (Escala 0-Nada satisfeito a 10-Totalmente satisfeito)	922	920	919	-0,1 pts	907	901	902	+1,1 pts
Recomendação (NPS) (Escala: 0-Não recomendaria de certeza a 10-Recomendaria de certeza)	63,5	62,2	61,5	-0,7 pts	59,6	57,2	57,6	+0,4 pts
Fidelidade (Escala 0-Não contrataria a 10-Contrataria de certeza)	851	847	847	+0,4 pts	837	830	830	+0,8 pts
Nível de compromisso (Escala 0% a 100%)	53,1%	52,7%	52,1%	-0,6 p.p.	50,7%	49,6%	49,6%	-
Facilidade Gestão dia-a-dia (Escala 0-Muito difícil a 10-Muito fácil)	897	893	894	+0,9 pts	891	887	886	-1,4 pts

IEX PARTICULAR E PREMIER

REGIÃO | Rede Premier

- **Índice de Experiência** entre os 800pts e 900pts, um **valor positivo**, nas duas regiões em análise.
- **Região Norte** apresenta decréscimos em todos os indicadores de envolvimento, com maior impacto na Fidelidade de 13,2 pts e no IEX em 7,2 pts.
- **Região Sul** com ligeiros crescimentos no IEX e Fidelidade, decresceu no NPS, no Nível de Compromisso e na Facilidade.

Indicadores Envolvimento	REDE PREMIER							
	REGIÃO NORTE				REGIÃO SUL			
	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)	4T 2021	1T 2022	2T 2022	Var. (2T-1T)
Indicador de Experiência (IEX) (Escala 0-Nada satisfeito a 10-Totalmente satisfeito)	891	902	895	-7,2 pts	880	871	875	+4,0 pts
Recomendação (NPS) (Escala: 0-Não recomendaria de certeza a 10-Recomendaria de certeza)	54,4	59,0	55,4	-3,6 pts	55,6	51,6	49,6	-2,0 pts
Fidelidade (Escala 0-Não contrataria a 10-Contrataria de certeza)	820	829	816	-13,2 pts	815	805	806	+1,4 pts
Nível de compromisso (Escala 0% a 100%)	42,6%	45,1%	40,7%	-4,4 p.p.	40,8%	40,5%	39,1%	-1,4 p.p.
Facilidade Gestão dia-a-dia (Escala 0-Muito difícil a 10-Muito fácil)	874	881	876	-4,8 pts	878	863	856	-7,4 pts

ANÁLISE POR BALCÃO/CENTRO E ÁREA

IEX PARTICULAR E PREMIER

BALCÃO | 5 Melhores e 5 Piores

Balcão	REDE PARTICULAR																	
	Índice de Experiência (IEX)				Recomendação (NPS)				Fidelidade				Nível de Compromisso (NC)				Facilidade	
	1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022		1T 2022	2T 2022
5 Melhores Balcões em IEX																		
(1908) VILA REAL-TEATRO	968	#2	976	#1	85,5	#4	83,2	#4	903	#18	917	#8	65,0%	#21	66,7%	#11	943	#2
(352) VILA REAL-CORGO	947	#21	966	#2	69,8	#59	67,9	#75	879	#49	861	#88	57,4%	#80	53,1%	#118	910	#67
(232) AVINTES	947	#22	966	#3	74,2	#35	82,3	#5	893	#31	894	#24	57,8%	#74	64,0%	#24	920	#29
(68) FIGUEIRA DE CAST. RODRIGO	958	#9	965	#4	84,7	#6	88,7	#1	927	#4	951	#1	78,1%	#1	80,2%	#1	943	#4
(88) QUARTEIRA	926	#98	958	#5	59,8	#163	69,8	#62	874	#60	886	#40	58,6%	#67	65,5%	#15	885	#191
5 Piores Balcões em IEX																		
(356) CHAVES	815	#293	846	#284	31,7	#291	46,7	#254	749	#285	784	#258	35,7%	#282	49,1%	#175	853	#279
(18) LINDA-A-VELHA	815	#292	843	#285	30,5	#293	39,6	#280	749	#286	775	#267	35,2%	#285	30,8%	#284	859	#269
(1947) CASTELO DA MAIA	818	#291	843	#286	40,9	#277	49,5	#242	738	#289	793	#246	48,5%	#182	50,3%	#153	849	#282
(19) POVOA DE ST ADRIÃO	872	#266	842	#287	42,7	#271	39,8	#279	803	#240	790	#249	44,0%	#231	39,8%	#250	862	#261
(8) S.SEBASTIÃO	853	#283	825	#288	40,0	#282	29,1	#287	766	#281	733	#287	40,5%	#255	37,8%	#265	819	#293

IEX PARTICULAR E PREMIER

CENTRO | 5 Melhores e 5 Piores

CENTRO	REDE PREMIER															
	Índice de Experiência (IEX)				Recomendação (NPS)				Fidelidade				Nível de Compromisso (NC)			
	1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022		1T 2022		2T 2022	
5 Melhores Centros em IEX																
(2018) CENTRO P. MADEIRA	944	#1	940	#1	67,8	#3	72,7	#1	848	#4	852	#3	43,0%	#7	###	#3
(2037) CENTRO P. V.N.FAMALICÃO	935	#2	930	#2	74,0	#1	67,3	#2	858	#3	826	#6	50,3%	#4	###	#2
(2021) CENTRO P. AÇORES	933	#3	917	#3	63,7	#4	65,1	#3	832	#7	872	#1	56,0%	#2	###	#1
(2009) CENTRO P. LEIRIA	923	#4	916	#4	58,6	#8	41,7	#15	861	#2	799	#10	51,0%	#3	###	#12
(2008) CENTRO P. BRAGA	918	#5	912	#5	68,8	#2	56,8	#6	866	#1	864	#2	60,5%	#1	###	#4
5 Piores Centros em IEX																
(2007) CENTRO P. ESTORIL	854	#14	862	#13	41,9	#17	51,2	#8	803	#13	787	#12	35,0%	#17	###	#6
(2033) CENTRO P. ANTAS	850	#15	844	#14	55,1	#10	49,5	#11	791	#14	791	#11	35,0%	#16	###	#8
(2022) CENTRO P. AV ROMA	848	#16	842	#15	45,6	#15	43,8	#14	770	#17	761	#17	36,2%	#15	###	#17
(2032) CENTRO P. MIRAFLORES	819	#17	823	#16	50,2	#12	31,2	#17	781	#15	769	#15	41,6%	#8	###	#16
(2002) CENTRO P. MARQUÊS POMBAL	810	#18	812	#17	30,5	#18	36,8	#16	728	#18	768	#16	28,5%	#18	###	#14

IEX PARTICULAR E PREMIER

ÁREAS | Ranking

ÁREA	REDE PARTICULAR																			
	Índice de Experiência (IEX)				Recomendação (NPS)				Fidelidade				Nível de Compromisso (NC)				Facilidade			
	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022	1T 2022	2T 2022
N5 - Trás-os-Montes / Baixo Tâmega	941	#1	942	#1	69,8	#1	67,6	#3	870	#1	867	#2	59,4%	#1	56,9%	#4	870	#1	900	#3
N8 - Viseu / Guarda	939	#2	938	#2	67,5	#2	70,7	#1	865	#2	871	#1	58,5%	#2	58,5%	#1	865	#2	911	#1
SI9- Alentejo	930	#3	930	#3	67,0	#3	67,7	#2	855	#5	860	#3	54,6%	#6	57,2%	#3	855	#5	908	#2
SI3 - Ribatejo	918	#6	924	#4	63,3	#6	64,8	#4	847	#8	847	#8	51,9%	#7	54,2%	#6	847	#8	895	#4
N1 - Alto Minho	923	#4	922	#5	61,7	#9	60,4	#9	844	#10	842	#10	51,0%	#10	50,3%	#10	844	#10	892	#9
N2 - Minho	913	#9	921	#6	57,1	#12	58,4	#12	846	#9	854	#5	51,6%	#9	53,0%	#8	846	#9	895	#6
N3 - Maia / Vale do Sousa	922	#5	920	#7	65,5	#4	62,3	#5	855	#6	849	#7	55,7%	#4	53,3%	#7	855	#6	881	#16
N7 - Aveiro	916	#8	916	#8	63,4	#5	60,8	#8	848	#7	849	#6	51,7%	#8	50,9%	#9	848	#7	889	#11
SI10 - Algarve	916	#7	912	#9	62,6	#7	61,7	#7	857	#4	845	#9	54,7%	#5	54,4%	#5	857	#4	886	#13
SI11 - Ilhas	912	#10	911	#10	62,3	#8	61,9	#6	864	#3	859	#4	57,7%	#3	58,1%	#2	864	#3	891	#10
SI2 - Oeste	910	#12	910	#11	56,3	#14	55,1	#16	833	#12	831	#12	46,8%	#17	45,1%	#16	833	#12	884	#15
N9 - Coimbra / Castelo Branco	908	#13	908	#12	56,1	#15	56,1	#13	823	#15	828	#13	47,1%	#16	49,2%	#12	823	#15	895	#5
N6 - Gaia / Gondomar	910	#11	908	#13	59,2	#11	59,6	#10	833	#11	827	#14	49,9%	#11	48,4%	#13	833	#11	893	#7
SI1 - Leiria	903	#14	907	#14	55,7	#17	55,5	#15	822	#16	825	#15	48,1%	#14	47,3%	#15	822	#16	876	#17
SI5 - Linha de Sintra	898	#16	894	#15	56,9	#13	58,4	#11	829	#13	833	#11	49,7%	#12	49,7%	#11	829	#13	893	#8
SI7 - Lisboa	892	#17	890	#16	56,1	#16	53,7	#17	816	#17	818	#17	45,3%	#18	44,5%	#18	816	#17	866	#19
N4 - Porto	899	#15	889	#17	59,5	#10	56,0	#14	829	#14	824	#16	47,2%	#15	45,1%	#17	829	#14	887	#12
SI8 - Almada / Setúbal	879	#18	880	#18	51,9	#18	53,2	#18	805	#18	813	#18	48,9%	#13	47,9%	#14	805	#18	885	#14
SI6 - Cascais	868	#19	876	#19	43,5	#20	47,8	#19	783	#20	794	#19	39,4%	#20	38,9%	#20	783	#20	872	#18
SI4 - Lumiar / Barreiro	861	#20	865	#20	48,0	#19	46,3	#20	788	#19	787	#20	43,8%	#19	42,0%	#19	788	#19	866	#20

O QUE DIZEM OS CLIENTES

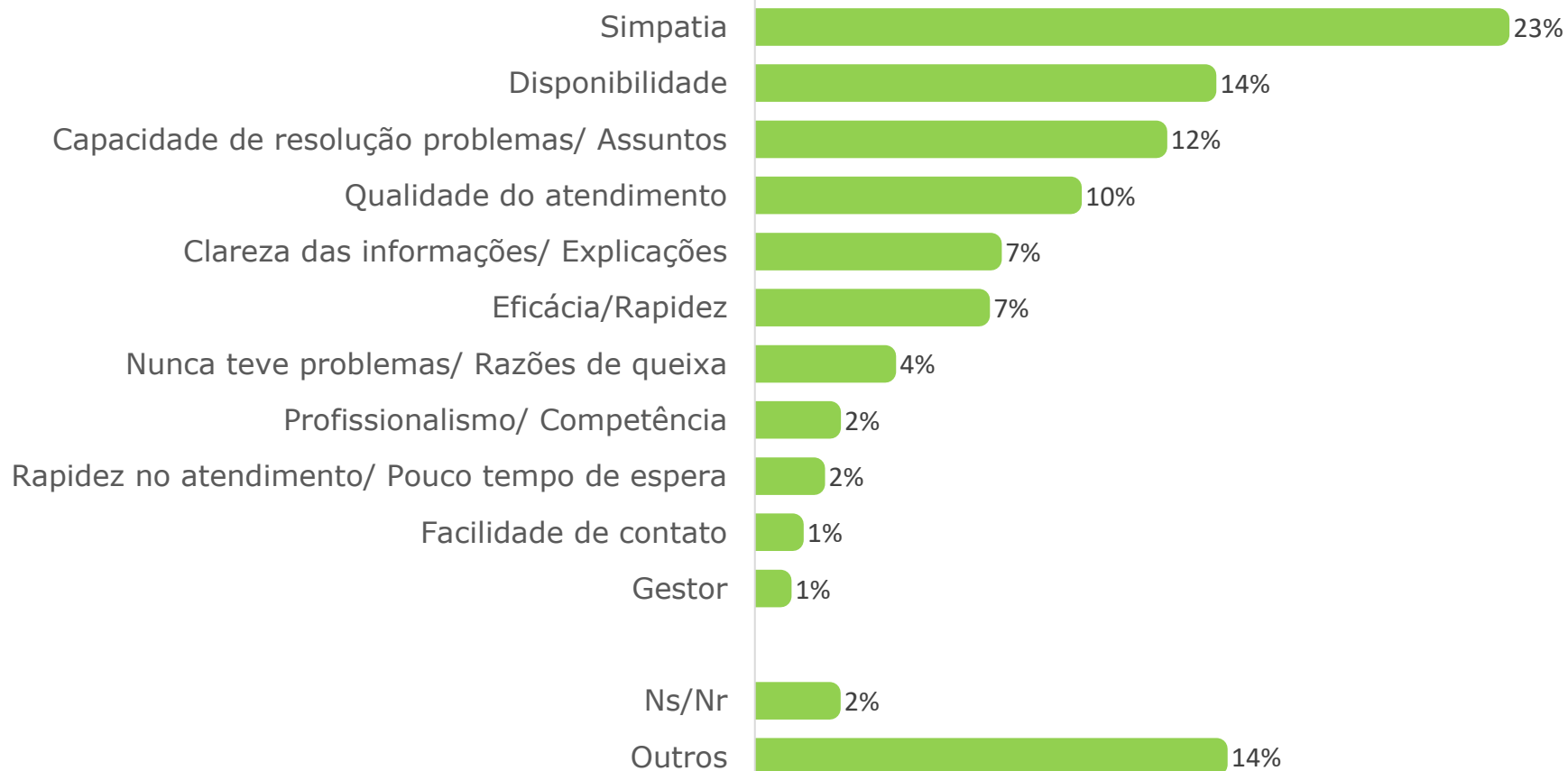


IEX PARTICULAR

ANÁLISE COMENTÁRIOS SATISFAÇÃO GLOBAL | Clientes Muito Satisfeitos

Motivos de Satisfação – 9 a 10 pts

84% dos Clientes Particulares



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta varia consoante a resposta à pergunta de Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

Para os Clientes Particulares muito satisfeitos, 59% dos principais motivos de satisfação são:

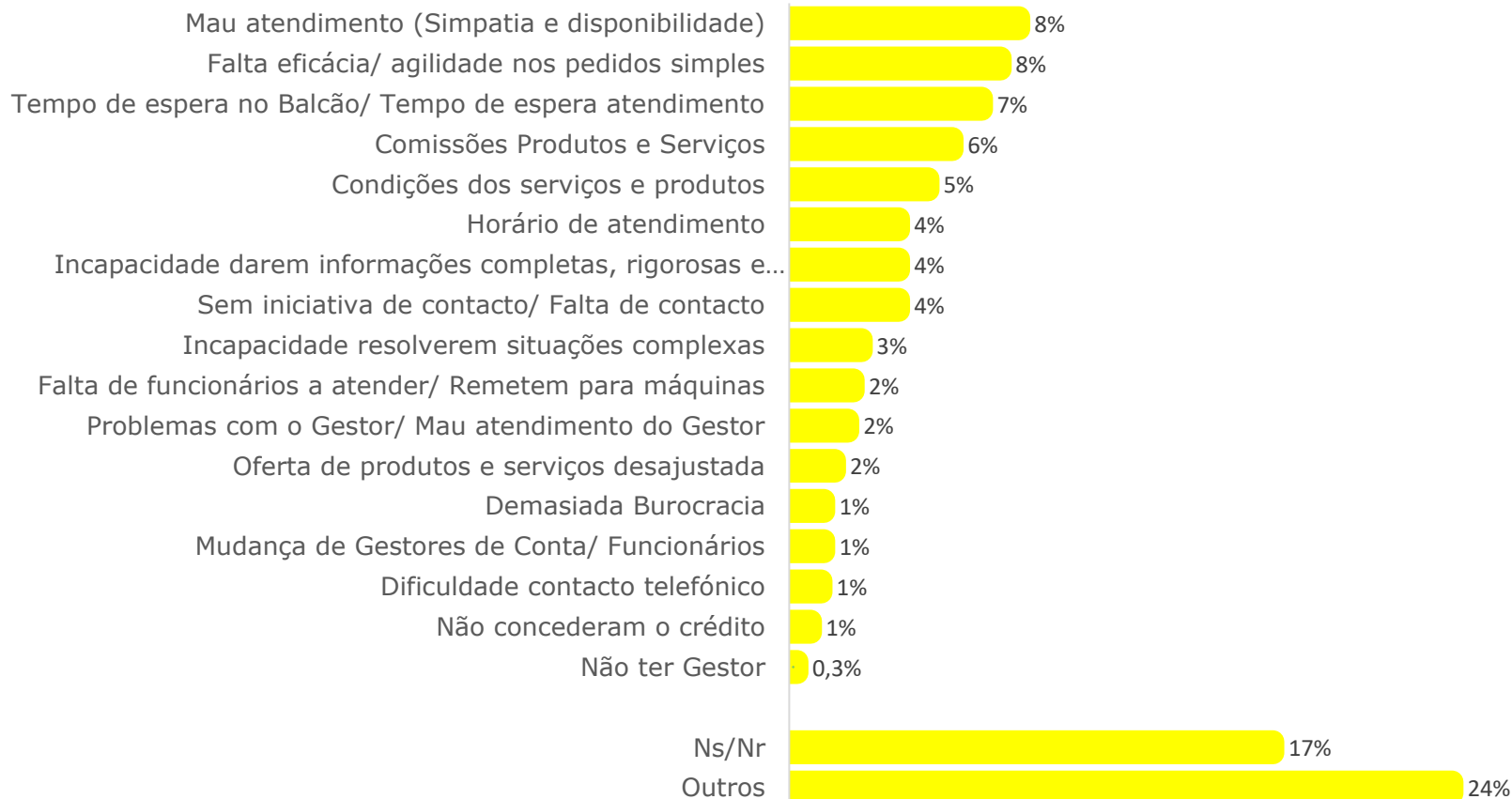
- Simpatia;
- Disponibilidade;
- Capacidade de resolução problemas/ Assuntos; e
- Qualidade do atendimento.

IEX PARTICULAR

ANÁLISE COMENTÁRIOS SATISFAÇÃO GLOBAL | Clientes Indiferentes

Motivos de Insatisfação – 7 a 8 pts

11% dos Clientes Particulares



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta varia consoante a resposta à pergunta de Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

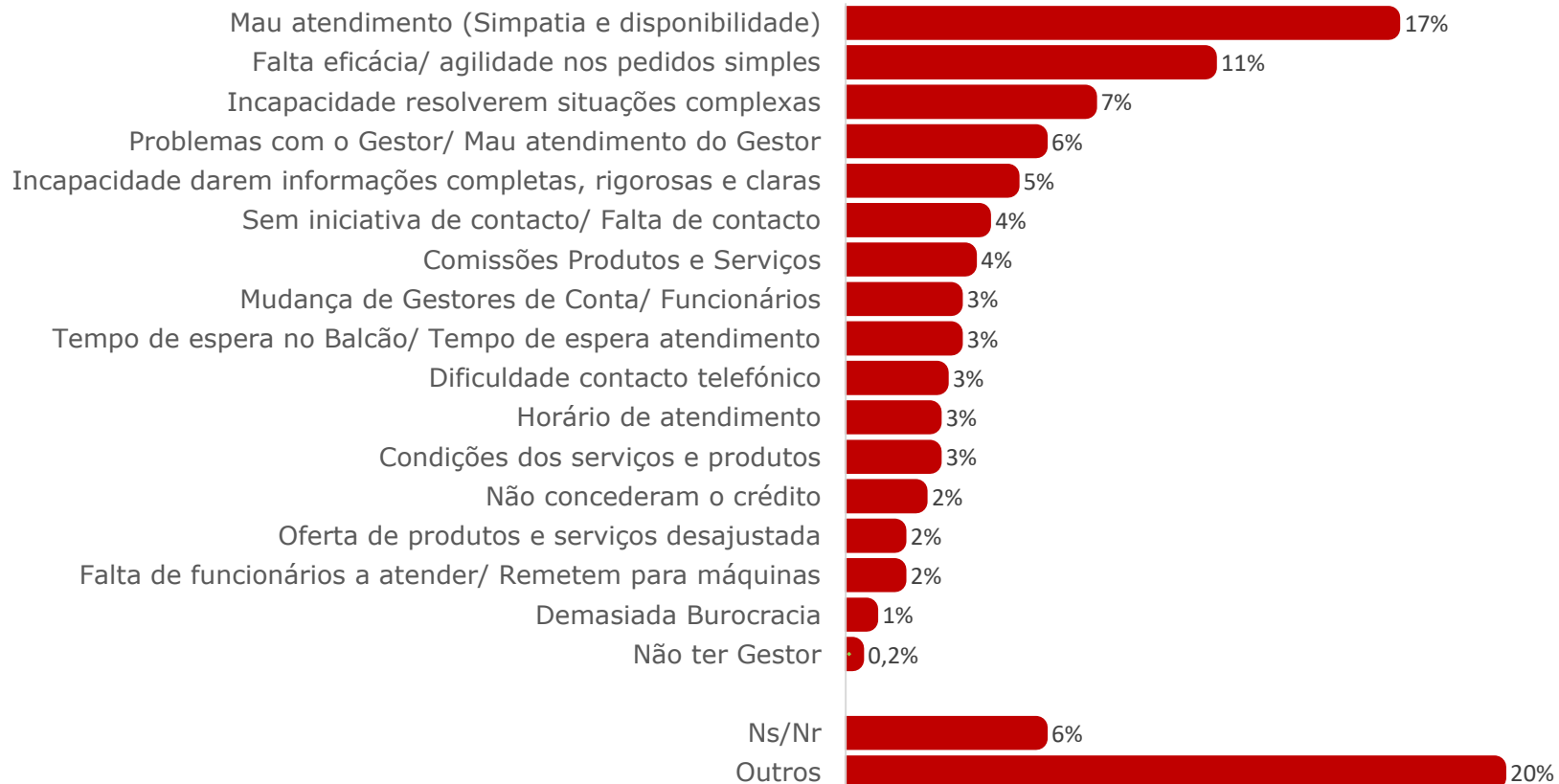
Para os Clientes Particulares indiferentes, 34% dos principais motivos de insatisfação são:

- Mau atendimento;
- Falta eficácia/ agilidade nos pedidos simples;
- Tempo de espera no Balcão;
- Comissões Produtos e Serviços; e
- Condições dos serviços e produtos.

IEX PARTICULAR

ANÁLISE COMENTÁRIOS SATISFAÇÃO GLOBAL | Clientes Insatisfeitos

Motivos de Insatisfação – 0 a 6 pts



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta varia consoante a resposta à pergunta de Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

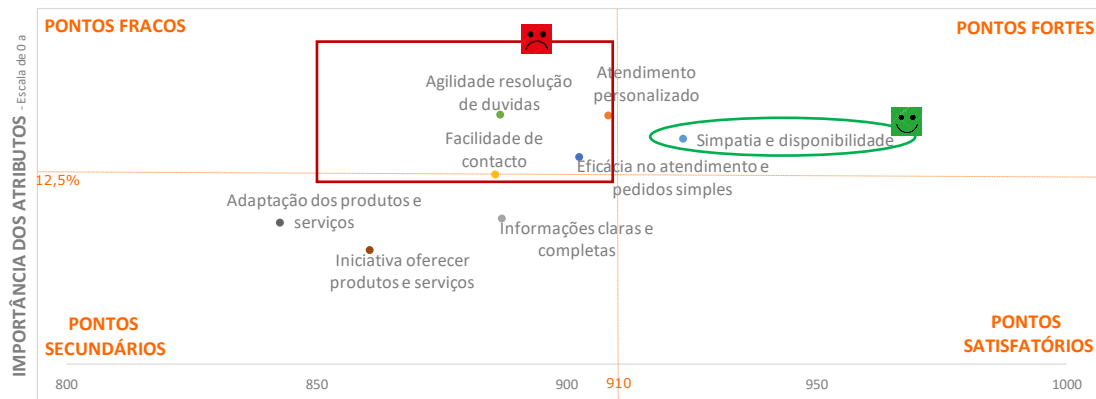
Para os Clientes Particulares insatisfeitos, 41% dos principais motivos de insatisfação são:

- Mau atendimento;
- Falta eficácia/ agilidade nos pedidos simples;
- Incapacidade resolverem situações complexas; e
- Problemas com o Gestor/ Mau atendimento do Gestor.

IEX PARTICULAR

Satisfação e Importância dos Atributos vs Análise das Questões Abertas

SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS



SATISFAÇÃO COM ATRIBUTOS - Escala de 0 a 1000 pontos

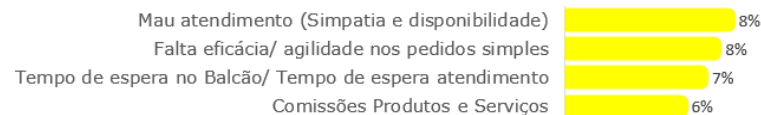
	Simpatia e disponibilidade	Atendimento personalizado	Informações claras e completas	Facilidade de contacto	Eficácia no atendimento e pedidos simples	Agilidade resolução de dúvidas	Iniciativa oferecer produtos e serviços	Adaptação dos Produtos e serviços
Satisfação	923	908	887	886	903	887	861	843
Importância	16,4%	19,1%	7,1%	12,2%	14,3%	19,2%	3,4%	6,6%

O atributo **"Simpatia e Disponibilidade"** é considerado um **ponto forte**, uma vez que apresenta uma satisfação média de 923pts (acima dos 910pts do IEX) e está acima da média da importância dos atributos.

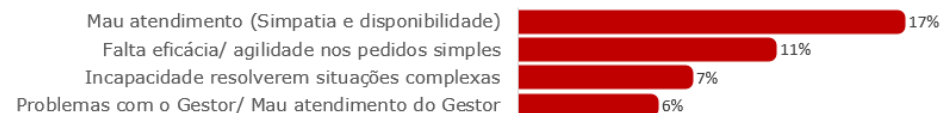
Os atributos **"Atendimento personalizado"**, **"Facilidade de Contacto"**, **"Agilidade resolução de dúvidas"** e **"Eficácia no atendimento e pedidos simples"** são atributos com satisfação abaixo do IEX de 910pts, no entanto, são considerados pelo Cliente, atributos importantes e que o seu peso de importância influencia consideravelmente a Satisfação do Cliente. Por isso são considerados **pontos fracos**, ou seja, **atributos que são necessários melhorar**.

ANÁLISE QUESTÕES ABERTAS

Motivos de Insatisfação – 7 a 8 pts



Motivos de Insatisfação – 0 a 6 pts

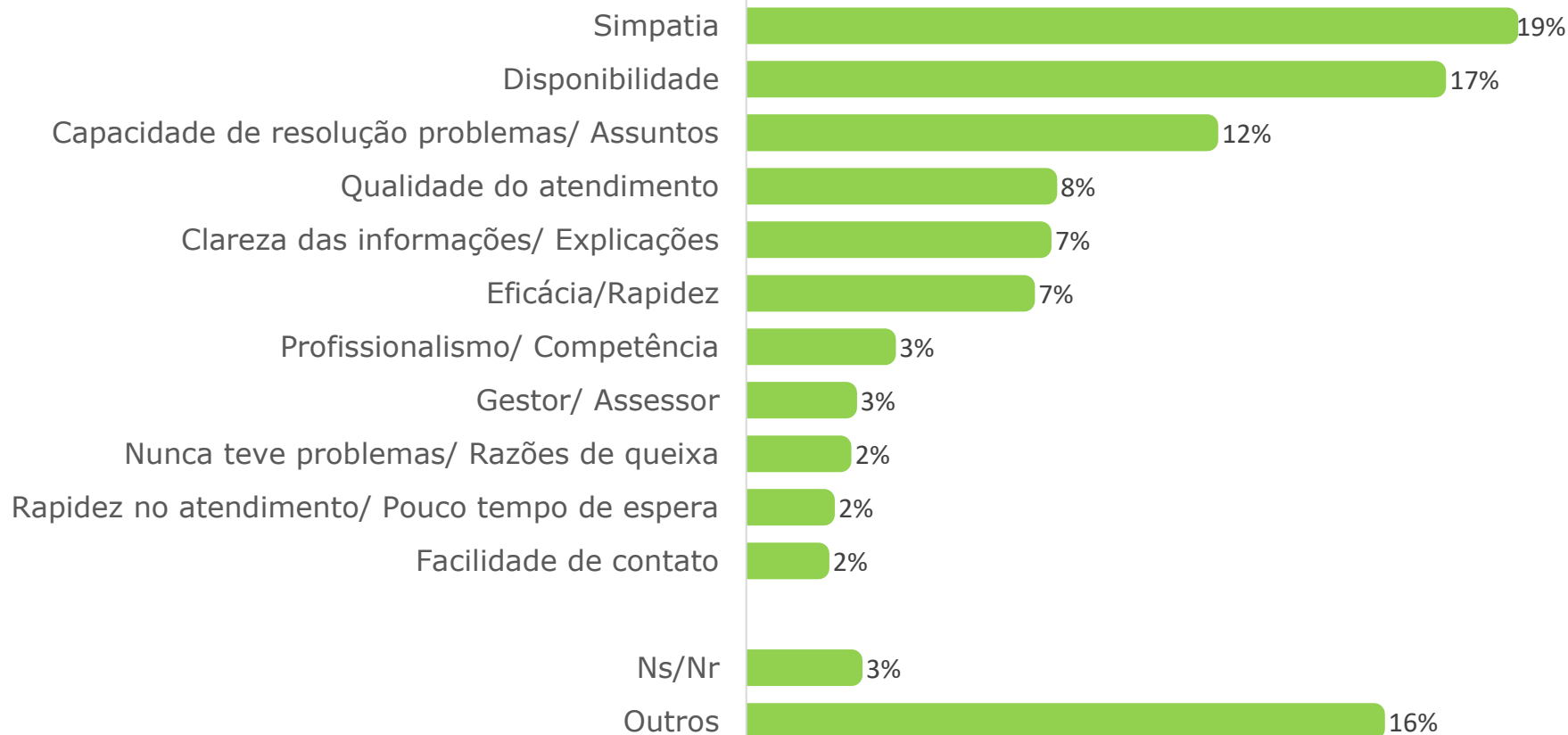


Na análise das questões abertas podemos verificar que, para além do "Mau atendimento", a "Falta de eficácia/agilidade nos pedidos simples", a "Incapacidade de resolverem situações complexas" e "Problemas com o Gestor" são os motivos que provocam maior insatisfação no Cliente.

Estes motivos são, em parte, os atributos de experiência classificados como "pontos fracos", os motivos que são necessários melhorar de forma a aumentar a satisfação do Cliente.

Motivos de Satisfação – 9 a 10 pts

79% dos Clientes Particulares



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta é diferente consoante à resposta que na pergunta da Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

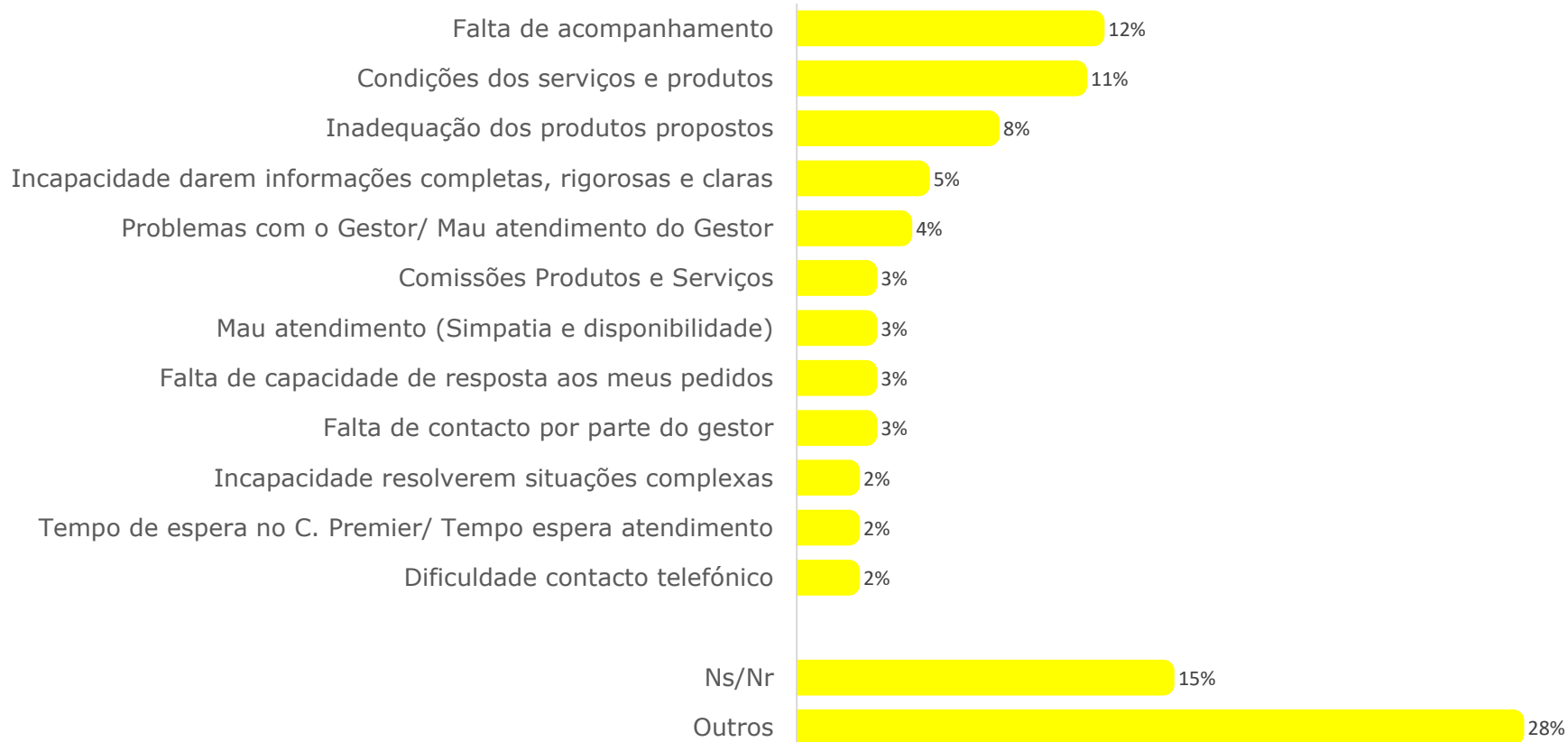
Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

Para os Clientes Premier Muito Satisfeitos, 55% dos principais motivos de satisfação são:

- Simpatia;
- Disponibilidade;
- Capacidade de resolução problemas/ Assuntos; e
- Qualidade do atendimento.

Motivos de Insatisfação – 7 a 8 pts



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta é diferente consoante à resposta que na pergunta da Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

Para os Clientes Particulares Indiferentes, 35% dos principais motivos de insatisfação são:

- Falta de acompanhamento;
- Condições dos serviços e produtos;
- Inadequação dos produtos propostos; e
- Incapacidade darem informações completas, rigorosas e claras.

Motivos de Insatisfação – 0 a 6 pts

5% dos Clientes Particulares



Pergunta aberta a todos os Clientes.

A pergunta aberta é diferente consoante à resposta que na pergunta da Satisfação Global:

Motivo satisfação (9 a 10pts) - Quais os principais aspetos positivos que destaca?

Motivo satisfação (7 a 8pts) - Que teríamos de fazer para que considerasse uma pontuação de 9 a 10pts?

Motivo satisfação (<=6pts) - Qual é o motivo para não assinalar uma pontuação superior?

Para os Clientes Particulares Insatisfeitos, 54% dos principais motivos de insatisfação são:

- Falta de capacidade de resposta aos meus pedidos;
- Falta de acompanhamento; e
- Problemas com o Gestor/ Mau atendimento do Gestor.

IEX PREMIER

Satisfação e Importância dos Atributos vs Análise das Questões Abertas

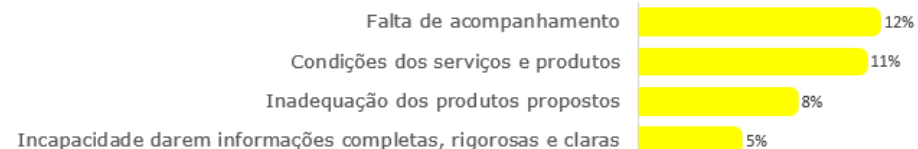
SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS



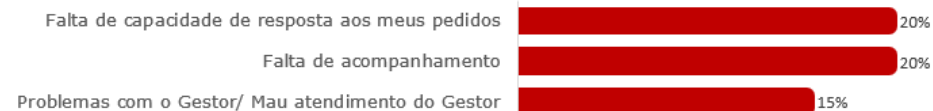
O atributo **"Atendimento Personalizado"** é considerado um **ponto forte**, uma vez que apresenta uma satisfação média de 907pts (acima dos 885pts do IEX) e é um dos atributos com maior importância para os Clientes (23,3%). Os atributos **"Facilidade de Contacto"**, **"Agilidade resolução de dúvidas"** e **"Adaptação dos produtos e serviços"** são atributos com satisfação abaixo do IEX de 885pts, no entanto, são considerados pelo Cliente, atributos importantes e que o seu peso de importância influencia consideravelmente a Satisfação do Cliente. Por isso são considerados **pontos fracos**, ou seja, **atributos que são necessários melhorar**.

ANÁLISE QUESTÕES ABERTAS

Motivos de Insatisfação – 7 a 8 pts



Motivos de Insatisfação – 0 a 6 pts



Na análise das questões abertas podemos verificar a "Falta de acompanhamento", a "Falta de capacidade de resposta aos meus pedidos", a "Problemas com o Gestor/Mau atendimento", "Condições dos serviços e produtos" e "Inadequação dos produtos propostos" são os motivos que provocam maior insatisfação no Cliente.

Estes motivos são, em parte, os atributos de experiência classificados como "pontos fracos", os motivos que são necessários melhorar de forma a aumentar a satisfação do Cliente.

FICHA TÉCNICA

Ficha Técnica

REDE PARTICULARES

- O **Universo Objeto de Estudo** para apuramento dos resultados do **2ºT 2022 é de 377.580 Clientes** e é composto por Clientes que cumprem as condições de elegibilidade de Cliente e que têm conta nos 288 Balcões com condições de serem eleitos para o estudo (Balcões com antiguidade superior a 1 ano em finais de dezembro de 2021).
- Por forma a assegurar a representatividade dos Clientes por Balcão, são realizadas em média, em cada trimestre, **cerca de 29 entrevistas por Balcão**. Destas, cerca de **60% correspondem a Clientes que se deslocam ao Balcão**, 17 Clientes em média.
- A seleção dos entrevistados de cada Balcão obedece a um conjunto de **quotas segundo as variáveis Sexo, Segmento de Clientes BPI e Vinculação ao BPI**, representando proporcionalmente o perfil da carteira de Clientes do Balcão nestas variáveis.
- A **informação de base ao estudo**, foi recolhida através de realização de entrevistas telefónicas a 8.304 Clientes representativos da carteira de Clientes de cada Balcão, dos quais 4.954 Clientes declararam relacionar-se com o seu Balcão.
- O trabalho de campo foi realizado pela empresa de Estudos de Mercado - Marktest e decorreu **entre os dias 11 de maio de 2022 a 06 de julho de 2022**.
- A **amostra sobre a qual se baseiam os atuais resultados é de 25.703 entrevistas**, dos quais 15.505 Clientes declararam relacionar-se com o seu Balcão (agregação das últimas três amostras recolhidas). Para a amostra considerada, o erro máximo absoluto para o cálculo da média de Satisfação é de +/-0,018pts (numa escala de 0 a 10) para um intervalo de confiança de 95%.

Ficha Técnica

REDE PARTICULARES

CONTROLO QUALIDADE:

1. Durante o trabalho de campo, foram efetuados controlos qualitativos, a cargo da empresa de Estudos de Mercado - Marktest:
 - Supervisionou-se cerca de 4% das entrevistas realizadas, tendo conduzido à invalidação de 15 entrevistas.
 - Estiveram alocados 15 GA ao trabalho de campo (15 elegíveis para monitorização), tendo sido auditadas 321 Chamadas.
 - As supervisões incidem na abordagem, precisão na formulação das questões, habilidade em indagar sem enviesar, capacidades interpessoais e despedida.
2. Após o trabalho de campo, foram auscultadas e validadas pelo menos 15 entrevistas pela equipa DDN- Qualidade de serviço.

Ficha Técnica

REDE PREMIER

- O **Universo Objeto de Estudo** para apuramento dos resultados do **2ºT 2022 é de 10.006 Clientes** e é composto por Clientes que cumprem as condições de elegibilidade de Cliente e que têm conta nos Centros Premier (17 Centros).
- Por forma a assegurar a representatividade dos Clientes por unidade, **são realizadas em média cerca de 24 entrevistas**, em cada trimestre, por Centros Premier. Destas, cerca de **73% correspondem a Clientes que se deslocam ao Centro Premier**, 18 Clientes em média.
- No 2ºT 2022, os Clientes alocados aos Assessores Financeiros que estão afetos aos Balcões foram contabilizados apenas nos indicadores da Rede Particulares.
- A seleção dos entrevistados de cada Centro obedece a um conjunto de **quotas segundo as variáveis Sexo, Segmento de Clientes BPI e Vinculação ao BPI**, representando proporcionalmente o perfil da carteira de Clientes nestas variáveis.
- A **informação de base ao estudo**, foi recolhida através de realização de entrevistas telefónicas a 412 Clientes representativos da carteira de Clientes de cada Centro Premier, dos quais 300 Clientes declararam relacionar-se com o seu Centro Premier.
- O trabalho de campo foi realizado pela empresa de Estudos de Mercado - Marktest e decorreu **entre os dias entre os dias 11 de maio de 2022 a 29 de junho de 2022**.
- **A amostra sobre a qual se baseiam os atuais resultados é de 1.282 entrevistas**, dos quais 896 Clientes declararam relacionar-se com o seu Centro Premier (agregação das últimas três amostras recolhidas). Para a amostra considerada, o erro máximo absoluto para o cálculo da média de Satisfação é de +/-0,079pts (numa escala de 0 a 10) para um intervalo de confiança de 95%.

Ficha Técnica

REDE PREMIER

CONTROLO QUALIDADE:

1. Durante o trabalho de campo, foram efetuados controlos qualitativos, a cargo da empresa de Estudos de Mercado – Marktest:
 - Supervisionou-se cerca de 10% das entrevistas realizadas, tendo conduzido à invalidação de 6 entrevistas.
 - Estiveram alocados 8 GA ao trabalho de campo (4 elegíveis para monotorização), tendo sido auditadas 43 Chamadas.
 - As supervisões incidem na abordagem, precisão na formulação das questões, habilidade em indagar sem enviesar, capacidades interpessoais e despedida.
2. Após o trabalho de campo, foram auscultadas e validadas pelo menos 10 entrevistas pela equipa DDN- Qualidade de serviço.

Ficha Técnica

QUESTIONÁRIO

1. AFERIÇÃO RELACIONAMENTO COM BALCÃO/CENTRO

- Este é o Balcão/ Centro onde se dirige habitualmente para realizar operações, consultas ou por qualquer outro motivo (Sim/ Não/ NsNr)
- Visitou ou teve algum contacto com o seu Balcão/ Centro ou gestor/a de Conta no último ano (Sim/ Não/ NsNr)
- E quais foram os canais utilizados nesse contacto(s) (pergunta múltipla)

2. RECONHECE GESTOR

- Têm neste Balcão/ Centro Premier, uma pessoa de contacto a quem costuma dirigir-se normalmente (Sim/ Não/ NsNr)

3. CANAL PREFERENCIAL DE CONTACTO COM O BANCO

- Qual o canal de contacto que prefere utilizar para contactar o BPI ou seu Balcão / Centro Premier

4. NPS RECOMENDAÇÃO (Escala 0 a 10pts) - Recomendaria Banco BPI a um amigo ou familiar

5. MATRIZ ATRIBUTOS DE EXPERIÊNCIA (Escala 0 a 10pts)

- Simpatia e disponibilidade
- Atendimento personalizado que recebe
- Informações completas e claras sobre produtos e serviços
- Facilidade de contacto quando necessita (qualquer canal)
- Eficácia no atendimento e pedidos simples
- Agilidade resolução de dúvidas, consultas ou problemas
- Iniciativa para oferecer produtos e serviços
- Produtos e serviços adaptados às suas necessidades

6. EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (Escala 0 a 10pts) - Com base na sua experiência global como Cliente, até que ponto está satisfeito com o serviço que recebe por parte do Balcão / Centros Premier ou da pessoa de contacto no Balcão/ Centro

7. EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (Escala 0 a 10pts) - Motivo satisfação (pergunta aberta)

8. FIDELIDADE CLIENTE (Escala 0 a 10pts) - Se necessitasse comprar um novo produto ou serviço, indique-nos se o contrataria no BPI

9. FACILIDADE DE GESTÃO DIA A DIA (Escala 0 a 10pts) - Qual a sua satisfação com a facilidade da gestão das suas finanças ou transações do dia a dia no BPI



Grupo  CaixaBank