

TOUCHPOINT

CRÉDITO HABITAÇÃO

1º Sem 2022



TOUCHPOINT CRÉDITO HABITAÇÃO – Ficha Técnica

CRÉDITO HABITAÇÃO – Inquérito de Satisfação

- Avalia a experiência de contratação de Crédito Habitação, para o **Canal de Entrada Balcão e Intermediário de Crédito**;
- Desagregação das respostas por Redes: **DPNP e InTouch**;
- Data de referência: **1º Semestre de 2022**;
- Clientes elegíveis: 9.536
- Respostas obtidas: 270 (taxa de resposta: 2,8%), com **25 respostas de Clientes InTouch** (9,3%) e com **245 respostas de Clientes da DPNP** (90,7%)

3 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 (Customer Effort Score - CES)

Pergunta: Nível de facilidade na contratação de Crédito Habitação

Escala: 0 a 1000pts



Satisfação com o Processo

Perguntas: Atenção e acompanhamento; Rapidez na aprovação do crédito; Eficácia na resolução de problemas/burocracias; Informação objetiva e suficiente para avaliar a adequação das condições de financiamento às suas necessidades e situação financeira

Escala: 0 a 1000pts



Satisfação com Intermediário de Crédito

Pergunta: Em que medida ficou satisfeito com a intervenção do Intermediário de Crédito, na contratação de Crédito Habitação no BPI?

3 hipóteses de resposta – Satisfeito; Indiferente; Insatisfeito



Comentários e Sugestões

Nova pergunta aberta para as hipóteses Insatisfeito e Indiferente: **O que poderia ter corrido melhor?**, mantendo-se a habitual 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 e para a escala de 0 – 100 pontos

TOUCHPOINT CRÉDITO HABITAÇÃO

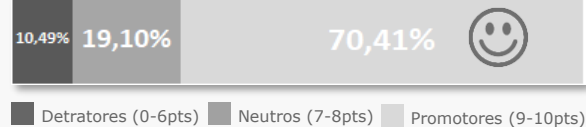
Resultados BPI / DPNP / InTouch

- **Descida generalizada no indicador Facilidade exceto na Rede Intouch** que melhora face ao semestre anterior e aproxima-se do resultado global do BPI e da DPNP, no Indicador de Facilidade (CES)
- **Descida generalizada do Indicador de Recomendação (NPS)**. Destaque para a descida verificada **Com Intermediário de Crédito**, passando inclusive a ser menos recomendado face a **Sem Intermediário de Crédito**.



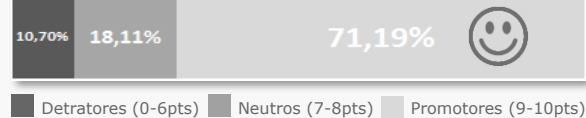
873pts
(2ºSem2021 – 889pts)

60%
(2ºSem2021 – 66%)



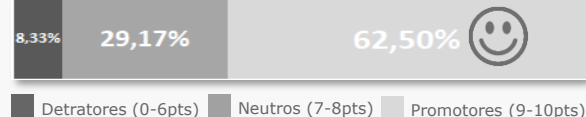
873pts
(2ºSem2021 – 894pts)

61%
(2ºSem2021 – 66%)



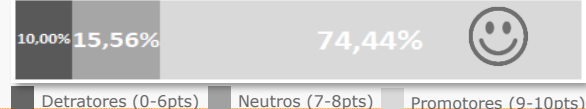
871pts
(2ºSem2021 – 842pts)

54%
(2ºSem2021 – 61%)



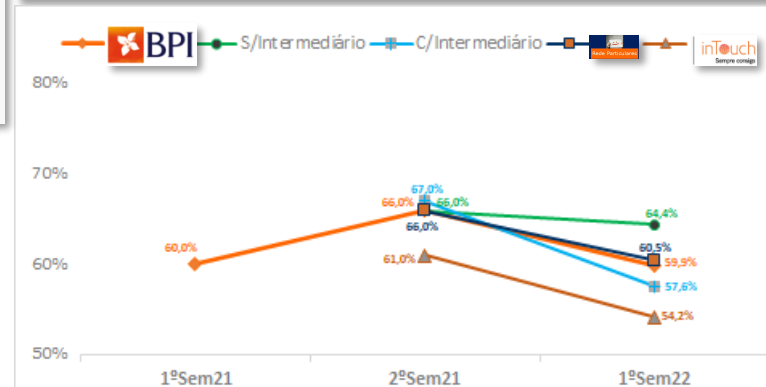
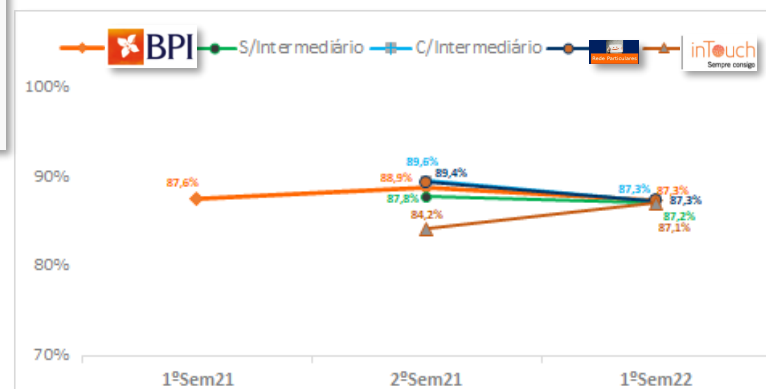
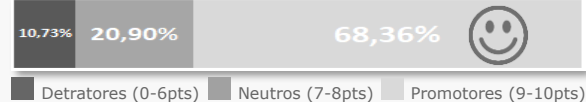
872pts
(2ºSem2021 – 896pts)

64%
(2ºSem2021 – 66%)



863pts
(2ºSem2021 – 878pts)

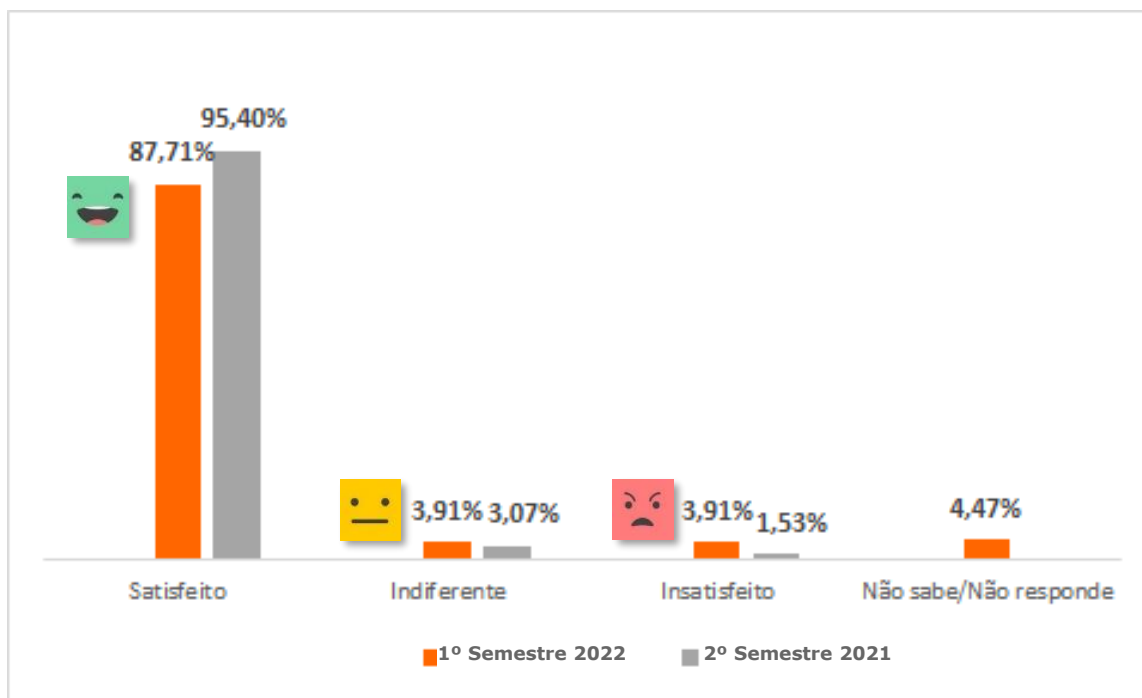
58%
(2ºSem2021 – 67%)



TOUCHPOINT CRÉDITO HABITAÇÃO

Intermediários de Crédito – Indicadores de Satisfação

Satisfação com Intermediário de Crédito



O que poderia ter corrido melhor ? (*)

(*) 4 Clientes que responderam à pergunta de Satisfação, sobre a intervenção do Intermediário de Crédito, e escolheram uma das opções "Insatisfeito" e/ou "Indiferente", fizeram comentários.



"Não tive acesso a um plano de prestações até ao final do crédito habitação. Os juros que estou a pagar não foram os inicialmente acordados"

"Formarem melhores gestores"



"Mais transparência, mais informação, mais acompanhamento. Facilmente induzem o cliente a contratar apólices de seguros desnecessários, impingem compra de produtos para revisão de spread a clientes que sempre cumpriram com as obrigações, sem falhas."

"Aconselho o seguro de vida contratado pelo BPI a dar a possibilidade ao cliente de escolher a cobertura ITP 60% incapacidade, por ser mais seguro tanto para o cliente como para o banco."

Comentários (**)

(**) Cliente que respondeu à pergunta de Satisfação sobre a intervenção do Intermediário de Crédito e escolheu a opção "Satisfeito", fez comentários.





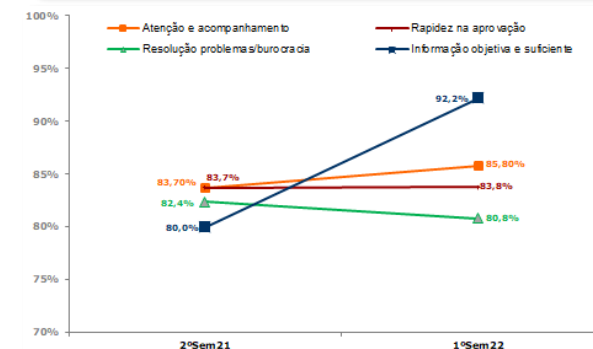
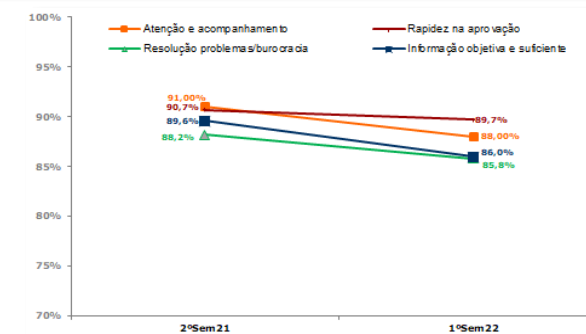
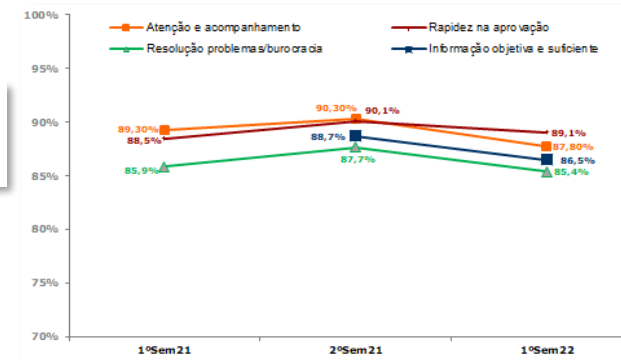
"O acompanhamento por parte da intermediária de crédito foi ótimo, contudo, por parte da nossa gestora todo o processo foi muito mais difícil. Não existia contacto nem sequer quando era solicitado. Atrasos nos timings. O mais preocupante para nós foi mesmo a ausência de contacto."

TOUCHPOINT CRÉDITO HABITAÇÃO

Atributos de Satisfação BPI / DPNP / InTouch

- O Atributo mais bem valorizado, de forma transversal, foi **Rapidez na Aprovação do Crédito (semestre anterior fora Atenção e Acompanhamento)**, em oposição à **Resolução de problemas e burocracias**, que foi o menos bem pontuado;
- A Rede Intouch apresenta, em todos os indicadores, **menor satisfação face à DPNP**, contudo, regista um **resultado muito acima da média** em "Informação objetiva e suficiente".

	Atenção e acompanhamento ao longo do processo	Rapidez na aprovação do crédito	Resolução de problemas e burocracias	Informação objetiva e suficiente
	878pts (2ºSem2021 – 903pts)	891pts (2ºSem2021 – 901pts)	854pts (2ºSem2021 – 877pts)	865pts (2ºSem2021 – 887pts)
	880pts (2ºSem2021 – 910pts)	897pts (2ºSem2021 – 907pts)	858pts (2ºSem2021 – 882pts)	860pts (2ºSem2021 – 896pts)
	858pts (2ºSem2021 – 837pts)	838pts (2ºSem2021 – 837pts)	808pts (2ºSem2021 – 824pts)	922pts (2ºSem2021 – 800pts)

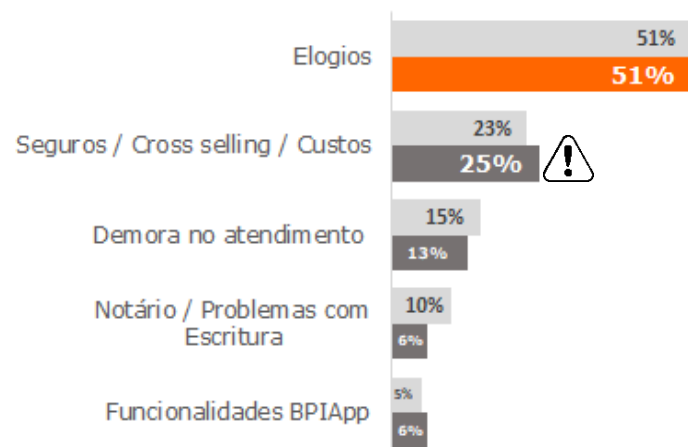


TOUCHPOINT CRÉDITO HABITAÇÃO

Comentários e sugestões

Comentários

(% Clientes que refere cada item)



Aspetos positivos Aspetos a melhorar 2º Semestre 2021

Base: 53 comentários/sugestões

Elogios

"Nunca julguei em fazer crédito Habitação com o BPI e fiquei surpreendida com os valores apresentados, condições e atenção de todos os intervenientes. Sempre disponíveis para esclarecer as minhas dúvidas a qualquer hora (sem abuso). Acho importante, mais do que "ganhar um crédito" é a disponibilidade pro cliente, após o crédito e isso eu estou a ter com o BPI. 5 estrelas em tudo."

"De salientar o profissionalismo do sr. (...) em todo o processo. Obrigado "

"Aconselho o seguro de vida contratado pelo BPI a dar a possibilidade ao cliente de escolher a cobertura ITP 60% incapacidade, por ser mais seguro tanto para o cliente como para o banco."

"Na generalidade o processo foi bem gerido. A questão negativa foi o facto de por duas vezes terem desmarcado a assinatura da escritura, ou seja, somente na 3ª vez que finalizou-se o procedimento."

Notário / Problemas c/escritura

"Evitar 6 a 7 escrituras no mesmo dia, porque depois é a despachar as pessoas. Deviam ser mais calmos e ponderados nas escrituras... Fora esse problema 5 estrelas, A melhor pessoa foi o gestor, uma pessoa sempre com vontade de ajudar, e com muita experiência. "

"Nunca ser marcada uma escritura sem que, o banco BPI confirme que toda a documentação é entregue ao BPI e respetivamente validada pela solicitadora, para evitar que no dia da escritura a mesma não se realize."

Seguros / Cross Selling / Custos

"No geral, eu estou agradado com o crédito, a única crítica que tenho a fazer é este contrato com o securities alarmes."

"Só posso falar bem de todo o atendimento do início ao fim, no entanto terei de falar de uma situação na véspera da escritura, em que me foi proposto a compra de um alarme no valor 2000€, que teria que comprar o alarme , que era mais uma das condições para aprovação do spread ,não é verdade. Analisei em casa e solicitei anulação do alarme e até ao momento ninguém me devolve o dinheiro. Já enviei email para a gestora e estou sem resposta."

"O banco poderia enviar as informações de forma clara, objetivas e corretas para facilitar o acompanhamento do processo e saber o que se passa, além de deixar mais claro o que será pago e quanto"

Demora no atendimento / BPIApp

"Penso que o BPI necessita dar resposta mais rápida ao cliente, SIM ou No. No se justifica que um empréstimo leve 4 meses a ter resposta."




"Acho necessário avisarem o cliente que na proposta final pode haver alterações de taxa só por passar o mês caso contrário a proposta inicial vai parecer um engano e a gestão financeira do cliente fica prejudicada."

"Péssimo acompanhamento do gestor BPI intoutch. Uma experiência deplorável, parece um banco amador. Uma vergonha."

"Houve uma reclamação da minha parte, via e-mail, pq contactaram a vendedora por 3 vezes para fazer a avaliação e o processo atrasou-se muitíssimo entre outras questões explanadas na altura"

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 HABITAÇÃO

ANEXO – QUESTIONÁRIO



BPI Grupo CaixaBank

Crédito Habitação BPI

Recomendação BPI

Tendo em conta a sua recente experiência de contratação de Crédito Habitação 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 Habitação

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

Eficácia na resolução de problemas e burocracias

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 Habitação 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Em que medida ficou satisfeito com a intervenção do Intermediário de Crédito, na contratação de Crédito Habitação no BPI?

<input type="radio"/> Insatisfeito
<input type="radio"/> Indiferente
<input type="radio"/> Satisfeito
<input type="radio"/> NS/NS

Comentários e sugestões de melhoria

--

Continuar ➔