



# **Provedoria do Cliente**

## **Síntese do Relatório de Atividade 2021**

# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

---

1. Volume de Atividade
2. Análise de Proveniência de interpelações
3. Análise de Níveis de Serviço
4. Análise das Matérias Reclamadas

# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

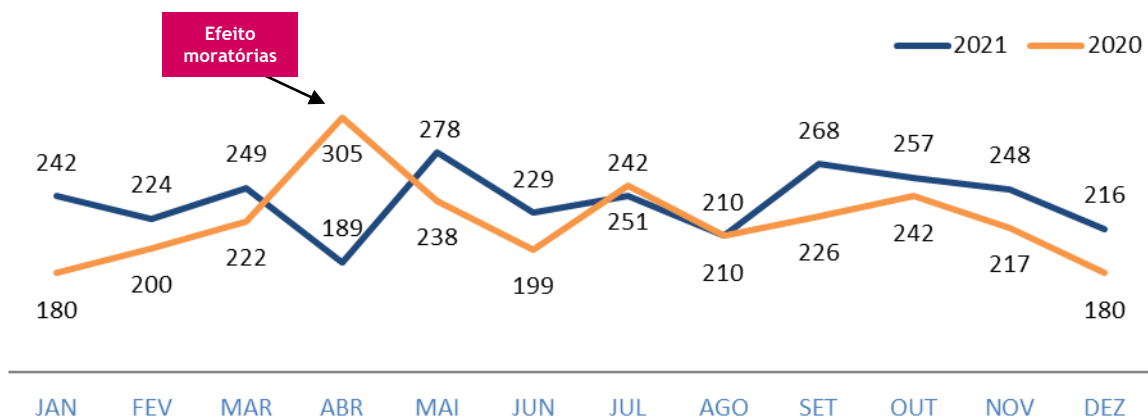
## 1. Volume de Atividade

### Dados de atividade da Provedoria

#### Perfil das interpelações

- Em 2021, o número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 2.852, o que representa um crescimento homólogo de 7%, sendo de referir um aumento global do número de reclamações ao longo de todo o ano face aos meses homólogos, com exceção de Abril e Julho, períodos influenciados pelas Moratórias de Crédito, tal como ilustram os quadros abaixo apresentados.

	Nº Proc. 2021	Var% 2021/2020
Solicitações / Sucursais	255	-30%
Reclamações /CAC	2 533	13%
Recursos	64	12%
<b>Total</b>	<b>2 852</b>	<b>7%</b>



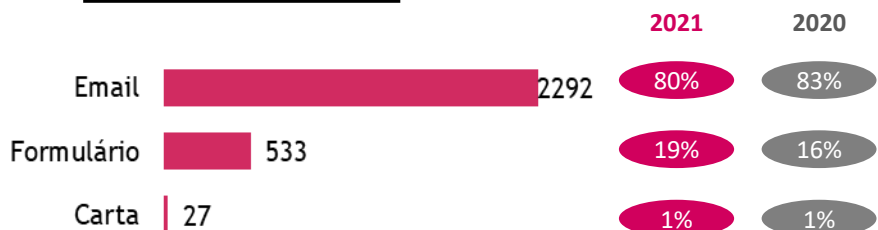
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

## 2. Análise da Proveniência das Interpeleções

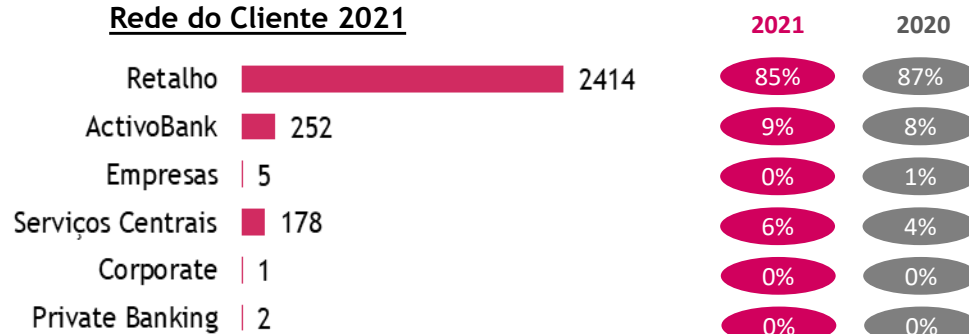
### Proveniência das Interpeleções

- Os meios de contacto mais utilizados são o Email (80%) e o “Formulário de Reclamação” disponível no site do Banco (19%).
- Em termos de Rede origem do Cliente, o retalho continua a concentrar a maioria das interpeleções (85% do total).
- Regista-se uma redução em Mass Market com concomitante aumento em Mass Plus e Prestige (incl. Centros Millennium) resultando da alteração de encarteamento de Clientes realizada nos últimos trimestres.
- O ActivoBank com 9% é a Rede com a segunda maior origem de reclamações.(+ 1pp face a 2020).

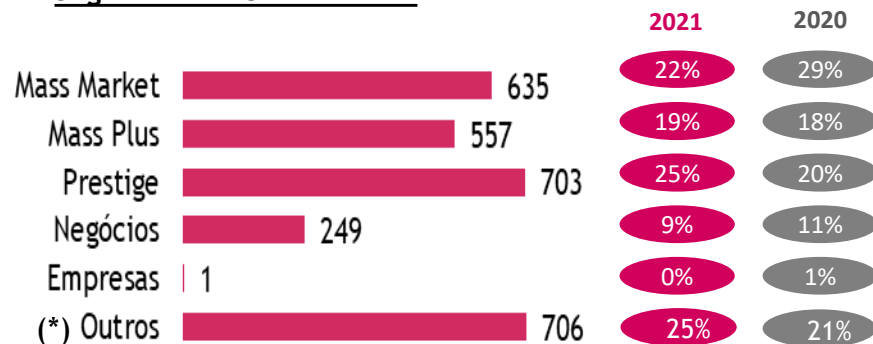
### Meio de Contacto 2021



### Rede do Cliente 2021



### Segmento do Cliente 2021



(\*) “Outros” refere-se essencialmente a Clientes do ActivoBank, Clientes 2ºs titulares, Avalistas e Não Clientes.

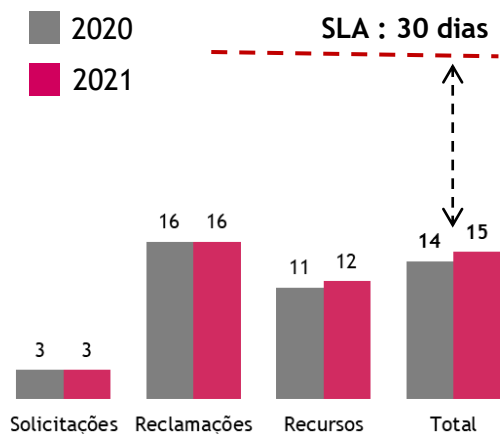
# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

## 3. Análise dos Níveis de Serviço

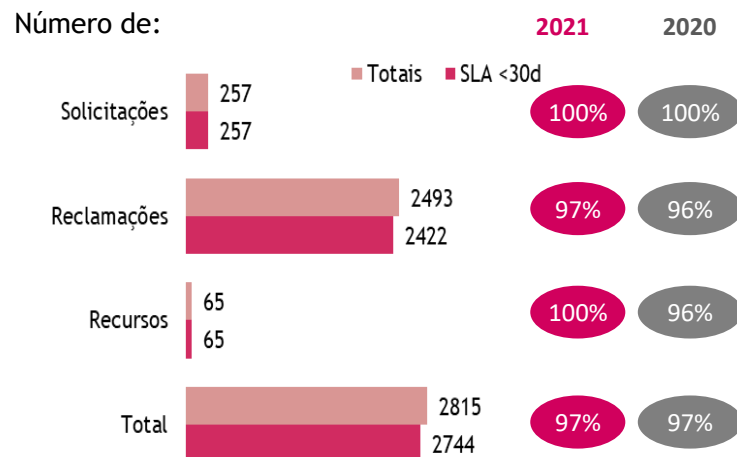
### Níveis de Serviço

- Os tempos médios de resposta situam-se em 15 dias (vs 14 dias em período homólogo).
- As Solicitações (Sucursal) mantiveram-se nos 3 dias de resposta e as Reclamações (CAC) também se mantiveram nos 16 dias.
- O tempo médio de resposta dos Recursos foi de 12 dias.
- Foi cumprido o Nível de Serviço definido em 97% das interpelações, valor idêntico ao de 2020.
- A taxa de provimento global reduziu-se para 41% (vs 45% em 2020)

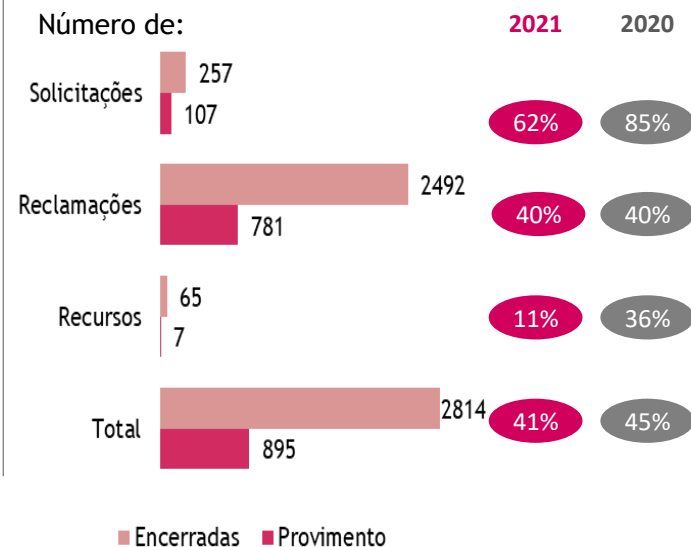
### Tempo Médio de Resposta (dias) (acum.)



### Níveis de Serviço 2021 % das interpelações respondidas até 30 dias



### Taxa de Provimento 2021 ("dar razão ao Cliente")



# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

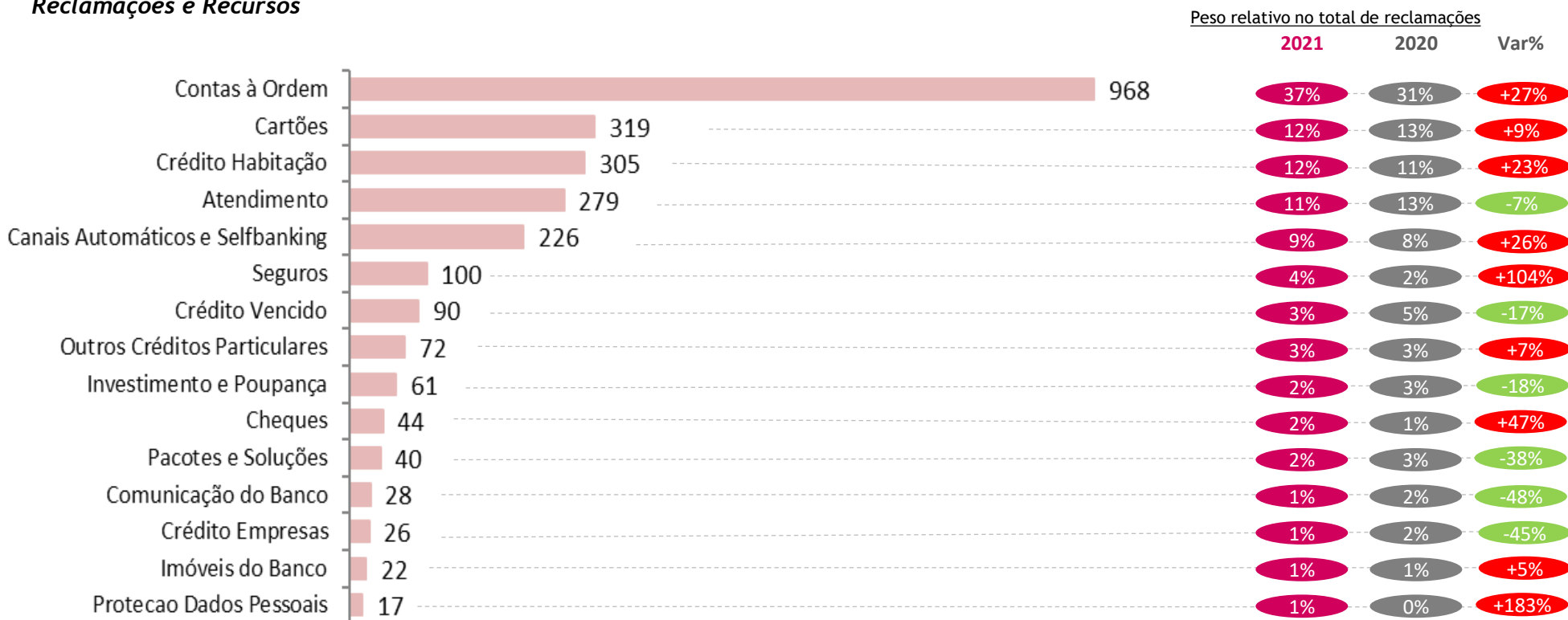
## 4. Análise das Matérias Reclamadas

### Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (37%), com uma taxa de crescimento de 27%.
- “Cartões” é a 2ª fonte de reclamação e representa 12% do total, com um aumento de 9%.
- Regista-se um crescimento expressivo em reclamações de “Seguros” (+100%).

### Matérias Reclamadas por Assunto 2021

#### Reclamações e Recursos



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

# Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2021

---

Fim de relatório