



Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2023

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2023

1. **Volume de Atividade**
2. **Análise da Proveniência de Interpeleções**
3. **Análise de Níveis de Serviço**
4. **Análise das Matérias Reclamadas**
5. **ActivoBank**

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2023

1. Volume de Atividade

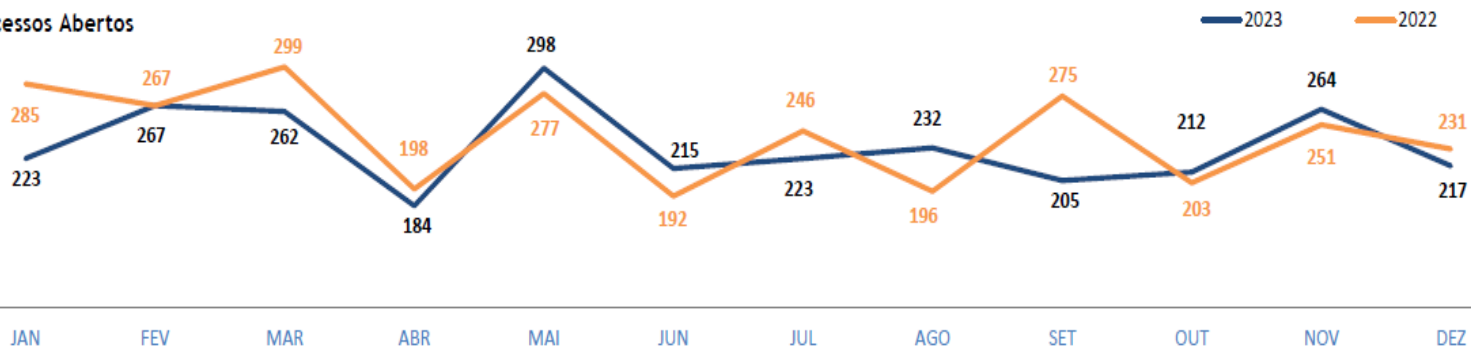
Dados de atividade da Provedoria

Perfil das interpelações

- Em 2023, o número de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 2.802, o representa uma variação homóloga de -4,0%, refletindo uma estabilização dos volumes reclamados por este canal de entrada, e também resultante da melhoria de alguns processos operativos (como sejam “Encerramento de Contas”, “Óbito- Habilitação Herdeiros”, “Penhoras - Manutenção”). Em sentido contrário, e devido à conjuntura de subida das taxas de juros, é de assinalar o aumento do número de interpelações relativas a “Crédito Habitação” (pedidos de análise de condições e de avaliação da aplicabilidade do Decreto-Lei nº 80-A/2022 de 25 de Novembro), e a manutenção dos temas relativos a “Fraude eletrónica em meios de pagamento” - destaque para as denominadas “Digital Wallets” - Apple Pay, Google Pay, etc - e as matérias de “Atendimento” (tempos de espera nas Sucursais/Centro de Contactos e a ausência de resposta a contactos telefónicos/emails).
- Notou-se igualmente um aumento das discordâncias dos Clientes às primeiras respostas prestadas pelo Banco às suas reclamações, situação refletida no número de Recursos recebidos, com um acréscimo de 33,8% face ao ano de 2022.

	Nº Proc.	Var% Y/Y
Reclamações / CAC	2695	-5,1%
Recursos	107	33,8%
Total	2802	-4,0%

Nº Processos Abertos



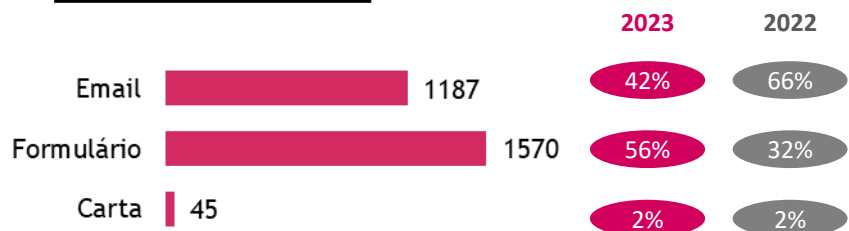
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2023

2. Análise da Proveniência das Interpeleções

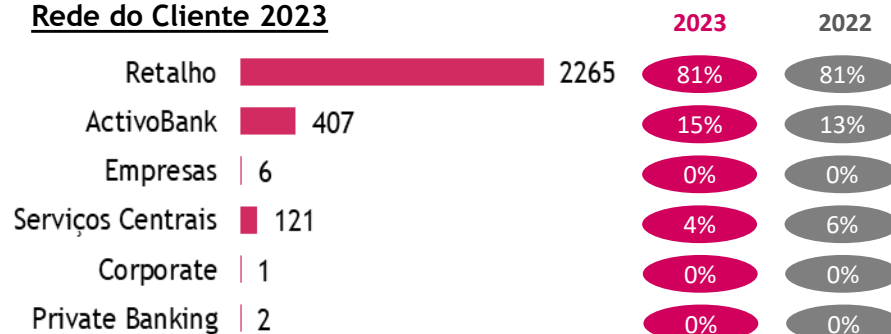
Proveniência das Interpeleções

- Os meios de contacto mais utilizados são o “Formulário de Reclamação” disponível no site do Banco (56%) e o Email (42%).
- Em termos de Rede origem do Cliente, o retalho continua a concentrar a maioria das interpeleções (81% do total).
- Regista-se uma redução em Mass Market, acompanhada de aumento em Mass Plus, Prestige “Outros” (impacto do aumento de reclamações do ActivoBank).
- O ActivoBank com 15% é a Rede com a segunda maior origem de reclamações (+ 2pp face a 2022).

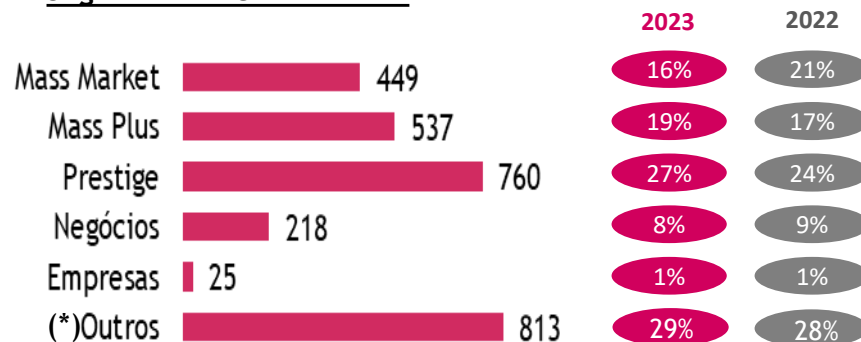
Meio de Contacto 2023



Rede do Cliente 2023



Segmento do Cliente 2023



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

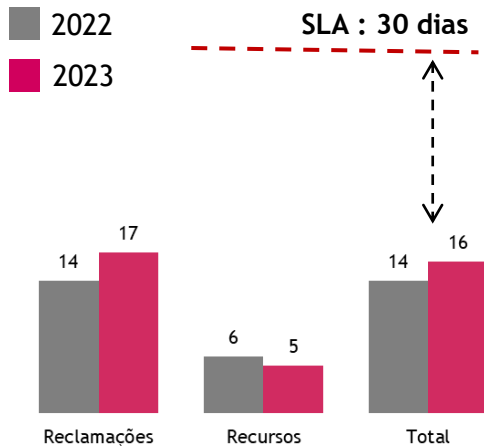
Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2023

3. Análise dos Níveis de Serviço

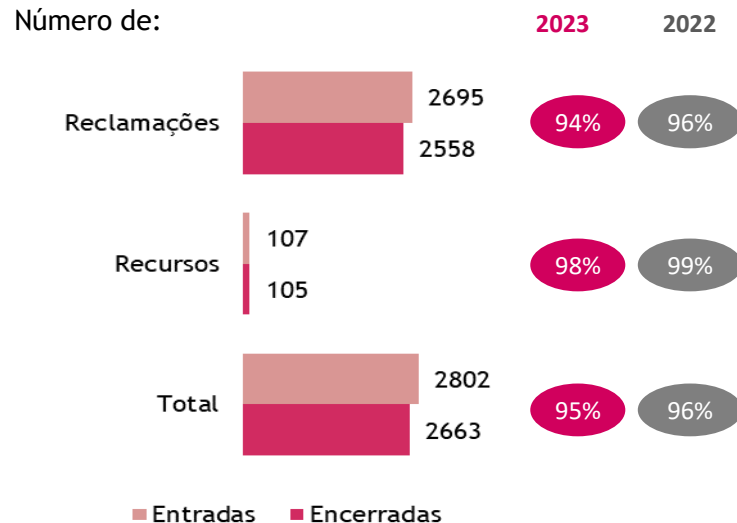
Níveis de Serviço

- Os tempos médios de resposta situam-se em 16 dias (vs 14 dias em período homólogo).
- As Reclamações (respondidas pelo CAC e ActivoBank) passaram a sua resolução de 14 para 17 dias.
- O tempo médio de resposta dos Recursos foi de 5 dias.
- Foi cumprido o Nível de Serviço definido em 95% das interpelações, valor praticamente idêntico ao de 2022.
- A taxa de provimento global aumentou para 24% (vs 22% em 2022)

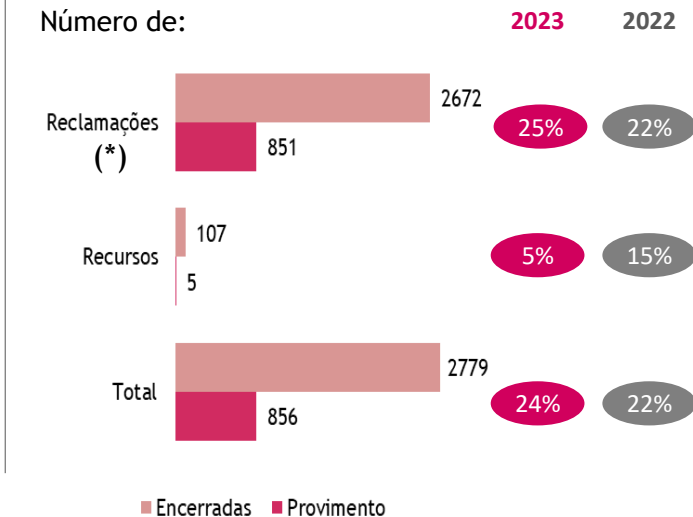
Tempo Médio de Resposta (dias) (acum.)



Níveis de Serviço 2023 % das interpelações respondidas até 30 dias



Taxa de Provimento 2023 ("dar razão ao Cliente")



(*) Informação com base no Critério de classificação de reclamações do Centro de Atenção ao Cliente.

Provedoria do Cliente - Síntese do Relatório de Atividade 2023

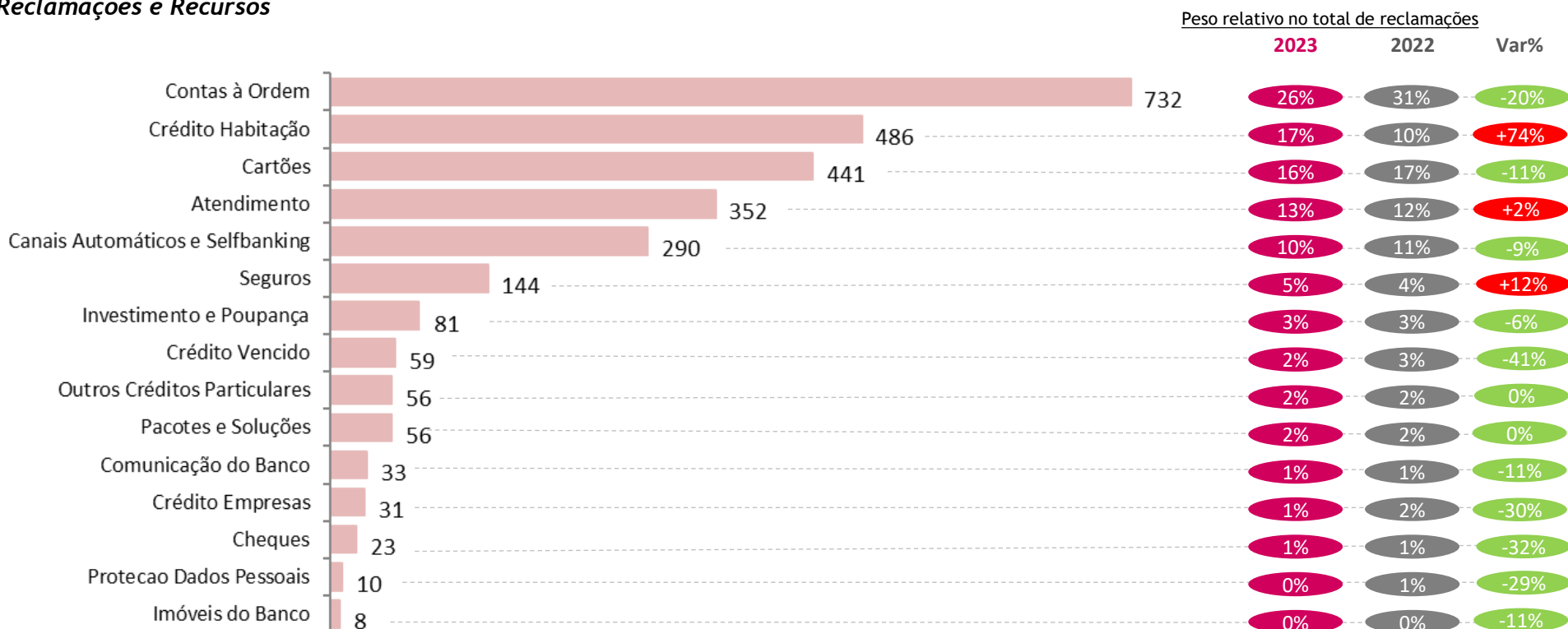
4. Análise das Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (26%), com uma diminuição de 20% do número de entradas.
- “Crédito Habitação” é a 2ª fonte de reclamação e representa 17% do total, com um aumento relevante de +74%.
- As 5 principais matérias reclamadas “Contas à Ordem”, “Crédito Habitação”, “Cartões”, “Atendimento” e “Canais Automáticos e SelfBanking” representam 82% do total das reclamações.

Matérias Reclamadas por Assunto 2023

Reclamações e Recursos



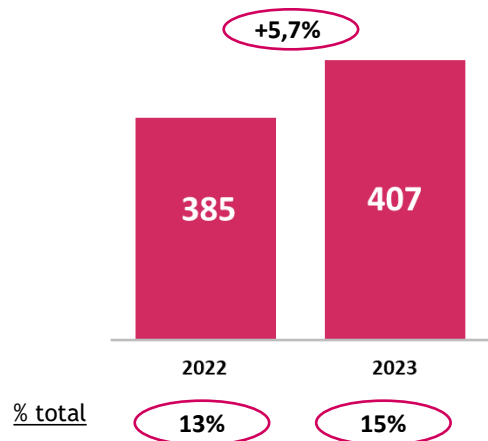
Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2023

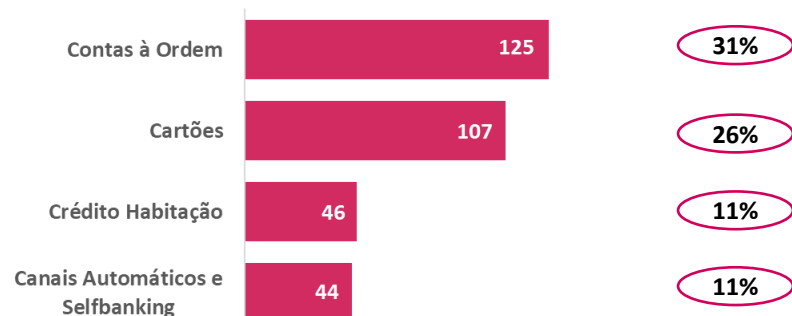
5. Síntese de indicadores ACTIVOBANK



Nº Reclamações e Recursos
(via Provedoria do Cliente)



Top 4 Matérias + Reclamadas
(Reclamações e Recursos)



Peso relativo no
total de reclamações

- O ActivoBank representa 15% das reclamações recebidas na Provedoria do Cliente (que compara com 17% de base de clientes), com um aumento em número de processos de +5,7% em 2023 (que compara com um aumento de 15% de clientes) - este aumento de volumes reflete assim o crescimento acentuado de Clientes que o AB tem registado nos últimos 2-3 anos
- Os principais assuntos reclamados estão muito em linha com o observado no Grupo, designadamente: Contas à Ordem (+30% vs 2022), Cartões (= a 2022), Crédito Habitação(+64%); Canais Automáticos/SelfBanking (-34%).
- A Taxa de Provimento global do ActivoBank foi de 33%.

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2023

Fim de relatório