

Síntese do Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente 2025



Síntese de atividade



Principais indicadores

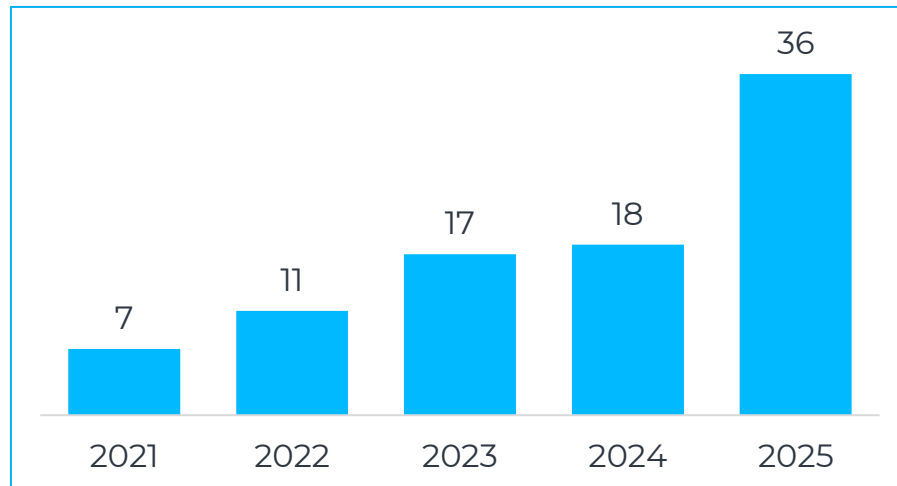
- Recursos
- Interpelações
 - Volumes
 - SLA's e Provimento
 - Assuntos reclamados



- A Provedoria do Cliente elaborou o Relatório e plano de atividades de 2025, e procedeu à publicação do “relatório de atividade” de 2024 da Provedoria do Cliente, no site do ActivoBank.
- Foram também elaborados os habituais relatórios mensais e trimestrais da Atividade da Provedoria.
- Com o objetivo de melhor sistematizar a receção, processamento e controlo das interpelações recebidas, no segundo semestre implementou-se:
 - o encaminhamento dos Clientes que contactavam a Provedoria através de e-mail para o formulário disponível no site do ATB;
 - a integração do formulário digital da Provedoria (site ATB) com o MCCA (sistema de receção e tratamento de reclamações dos clientes);
 - foi também melhorada a base de dados de suporte à atividade desta Provedoria;
- Com base nas ocorrências mais reiteradas de 2024, a Provedoria do Cliente trabalhou com as áreas responsáveis e apresentou recomendações de melhoria. Ao longo de 2025, esses contributos e as iniciativas das áreas envolvidas promoveram uma redução importante nas tipologias então identificadas.
- 2025 foi o ano em que chegou à Provedoria o maior número de Recursos (36) desde que há registo, com um crescimento de 100% face ao ano anterior.

Recursos apresentados à Provedoria do Cliente

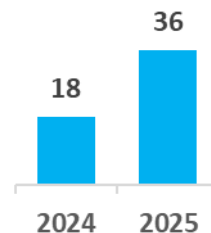
Evolução do nº de Recursos



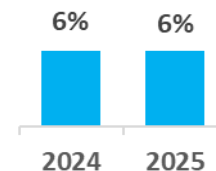
- Em 2025, a Provedoria recebeu 36 Recursos de Clientes do ActivoBank, o que representa um crescimento de 100%.
- É de salientar o facto de em 2025 se ter recebido o maior número de Recursos de sempre na Provedoria do Cliente, uma tendência de crescimento diretamente relacionada com o impacto que os casos de fraude tiveram no volume de interpelações recebidas.
- Dos referidos 36 Recursos, “Cartões” foi o assunto mais referido 67% do total e a fraude o tema de maior incidência.



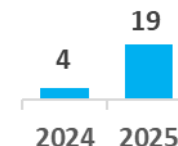
Nº Recursos



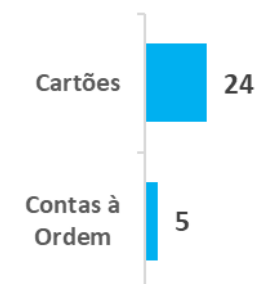
Provimento



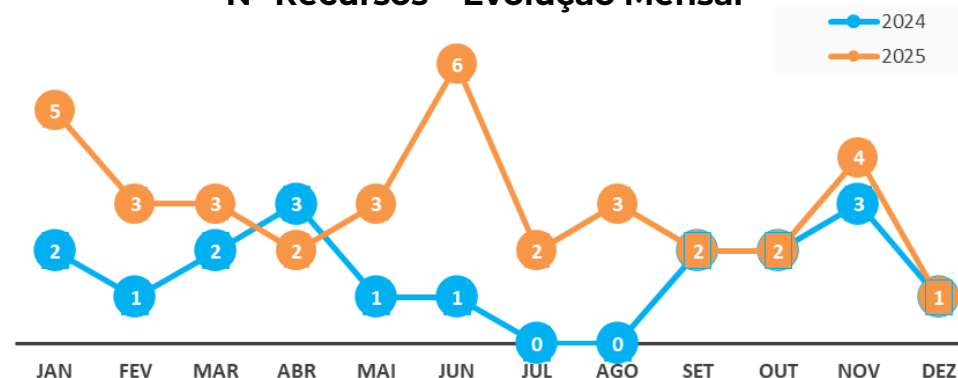
Tempo Médio Resposta (dias)



Tipologia Assuntos



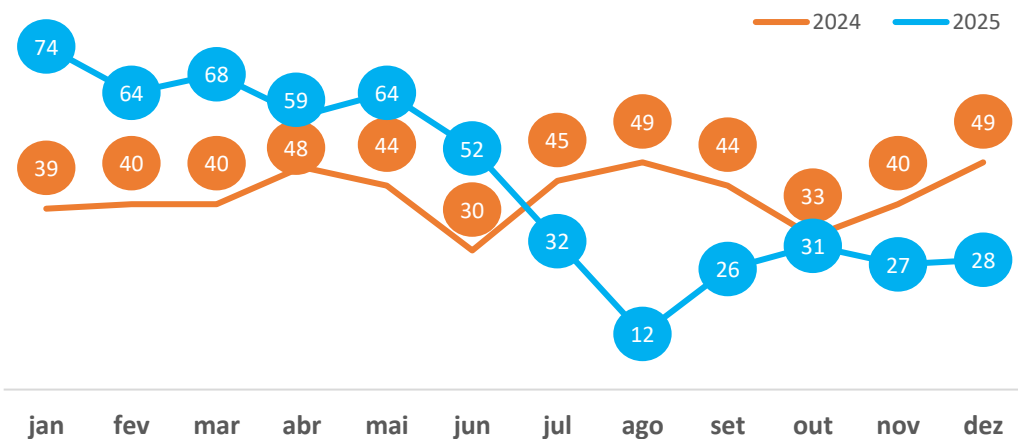
Nº Recursos – Evolução Mensal



- Em 2025, verificamos um aumento significativo do número de Recursos (+100%) com impacto no tempo médio de resposta que passou para 19 dias.
- O assunto com maior número de Recursos é Cartões, sendo representativo de 67% dos casos apresentados à Provedoria.
- A taxa de provimento manteve-se estável, o que é explicado pelo facto de os Recursos serem, na sua maioria, relacionados com fraudes.

	2024	2025	Var. Hom.
Recursos	18	36	100%
Reclamações	483	501	3,7%
Total	501	537	7,2%

Nº Interpelações – Evolução Mensal

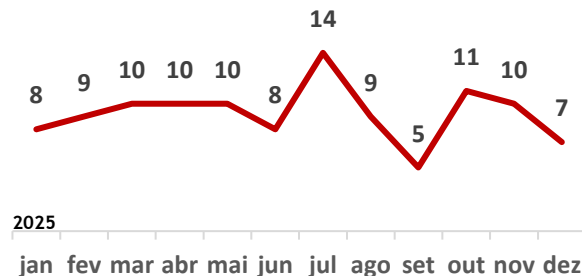


- O número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 537, um aumento de 7,2% face ao período homólogo.
- Esta variação é resultado do aumento significativo do número Recursos(100%) e do ligeiro aumento do número de reclamações(3,7%).
- Note-se, no entanto, que se verifica uma redução do número de reclamações a partir de julho devido ao redirecionamento das interpelações recebidas por e-mail para o Formulário eletrónico da Provedoria.



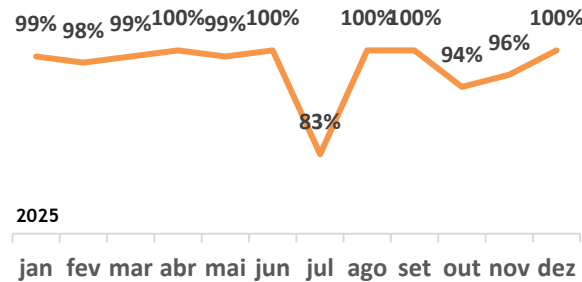
Tempo Médio Resposta (dias)

9 dias



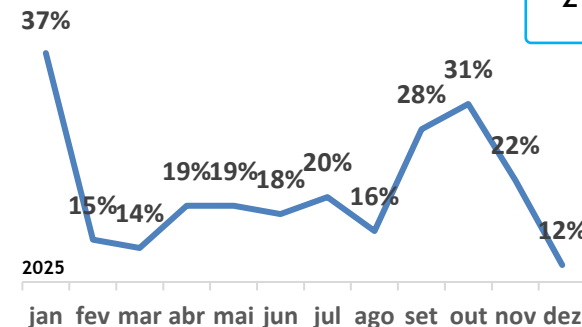
% Interpeleções respondidas (SLA < 30 dias)

97%



Provimento

21%

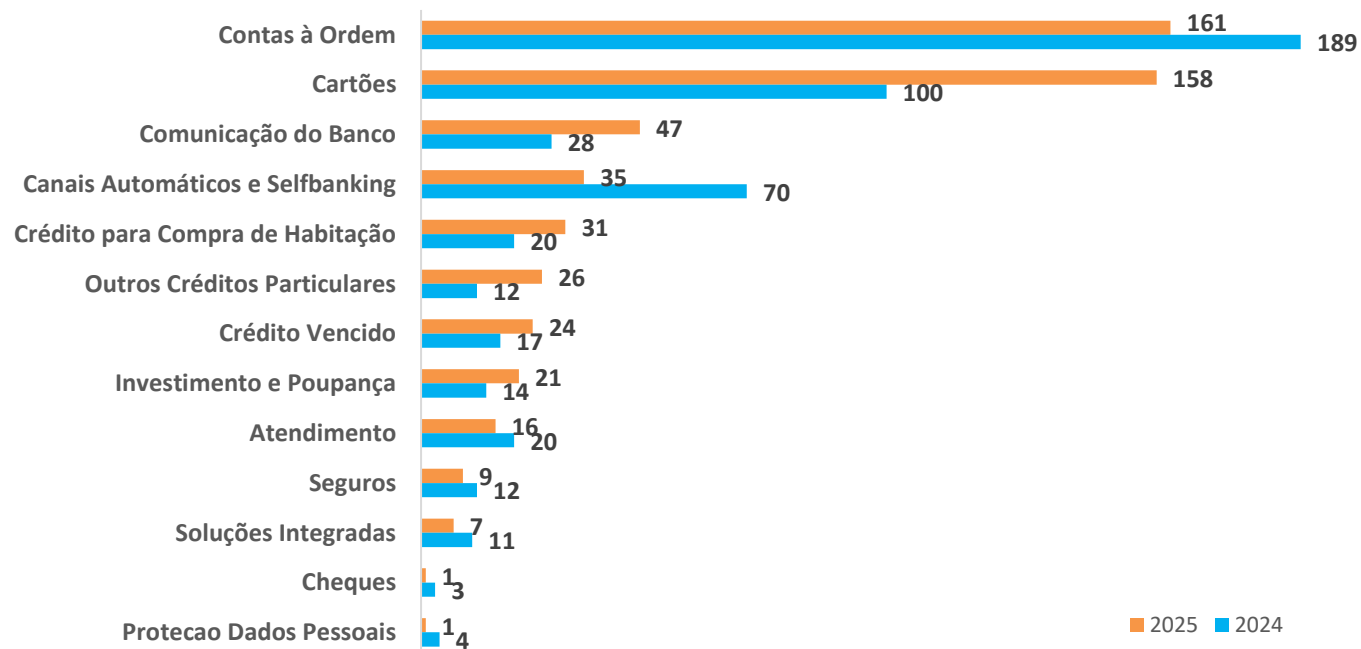


- Os principais indicadores de atividade da Provedoria têm-se mantido relativamente estáveis.
- Tempos médios de resposta a Clientes (9 dias);
- 97% de interpeleções respondidas no SLA definido (<30d).
- A taxa de Provimento das Reclamações e Recursos (21%) apresenta uma redução face ao ano anterior.



Principais assuntos reclamados

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (30% do total das interpelações), com uma variação de -15%.
- “Cartões” é a 2ª fonte de reclamação e representa 29% do total, com um aumento de +58% (incidência em temas de fraude).
- Comunicação do Banco representa 9% do total de reclamações com um aumento de 68% face a 2024.
- “Canais Automáticos e SelfBanking” com 7% do total, apresentou uma diminuição de 50% face ao período homólogo.





Fim de Relatório