



## **Provedoria do Cliente**

**Relatório de Atividade 2024 e Plano para 2025**

## 1. Actividade da provedoria

1. Indicadores globais
2. Perfil das interpelações
3. Proveniência, Provimento e Níveis de Serviço
4. Outras actividades desenvolvidas

## 2. Anexos

# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

## 1.1 Actividade da provedoria

- Em 2024 o número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 484, mantendo a tendência de crescimento (+18,9% que em 2023). O ActivoBank representa 18% do total das reclamações recebidas na Provedoria do Cliente. Um aumento de 3pp face ao ano anterior.

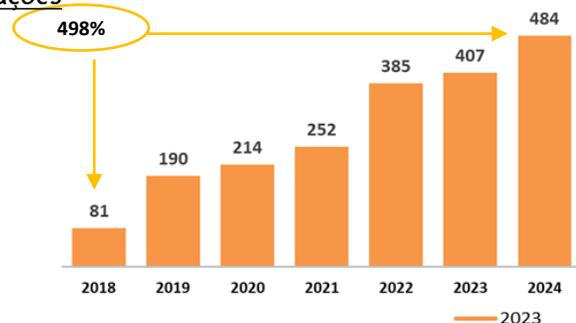
### Indicadores Globais

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total Clientes AActivoBank (*)	229 000	302 440	342 713	395 754	459 961	517 120	579 419
Número de reclamações AB	81	190	214	252	385	407	484
Rácio por 1000 Clientes	0,35	0,63	0,62	0,64	0,84	0,79	0,84
Reclamações Provedoria	1848	2339	2670	2852	2920	2802	2751
% Reclamações AB / Provedoria do Cliente	4%	8%	8%	9%	13%	15%	18%

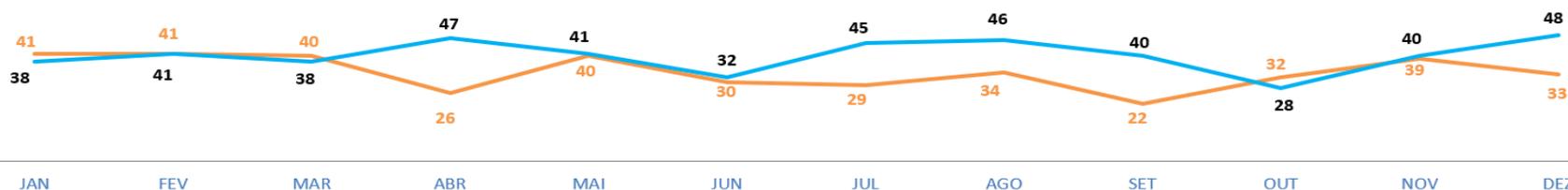
(\*) 1ºs titulares

### Evolução do nº de interpelações

2024	Nº Proc.	Var% Y/Y
Reclamações	467	19,7%
Recursos	17	0,0%
Total	484	18,9%



### Evolução mensal do nº de reclamações

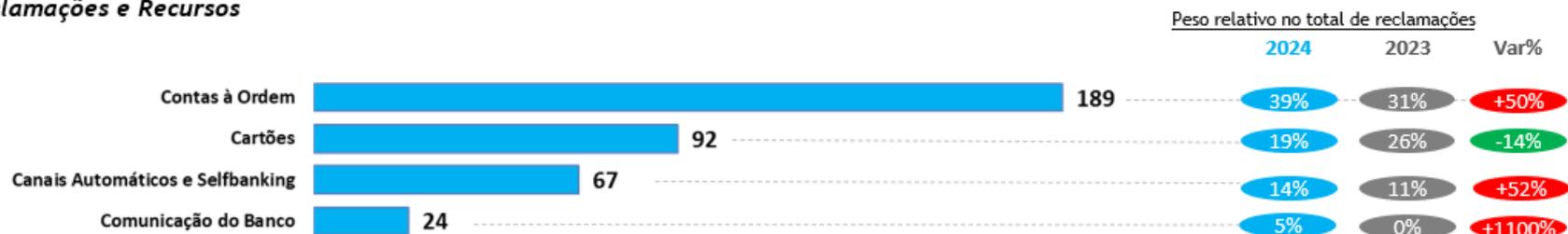


# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

## 1.2 Perfil das Interpelações (1/2)

- O principal assunto de reclamação em 2024 foi a “**atualização dos dados de Clientes/manutenção de Contas**”, decorrente da aplicação da legislação em vigor - Lei 83/2017 de 18 de agosto, o que implicou um volume de interações com os Clientes muito superior ao habitual e originou um número de reclamações significativo. Como recordatório, no ano de 2023, o assunto com maior relevância foi sobre a “**Fraude com meios de pagamento**”.
- Para além das reclamações relacionadas com “**Atualização de dados dos Clientes/manutenção de Contas**”, destacam-se, pela sua relevância, as matérias de “**Cartões**” relacionadas com “**Fraude eletrónica em meios de pagamento**” (que representa 80% desta tipologia com especial destaque para as perpetradas através de “*phishing*”) e de “**Canais Automáticos e SelfBanking**” (particularmente no que refere depósitos e levantamentos em ATM).
- As matérias mais frequentes nas interpelações foram “**Contas à Ordem**” (peso de 39%, com variação de +50%), “**Cartões**” (19%, -14%), “**Canais Automáticos e SelfBanking**” (14%, +52%), “**Comunicação Banco**” (5%, +1100%).

### Matérias Reclamadas por Assunto 2024 Reclamações e Recursos



# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

## 1.2 Perfil das Interpelações (2/2)

- **“Contas à Ordem”** - o assunto mais reclamado é o relativo a **manutenção de contas - atualização de dados dos Clientes**. Esta situação resulta do desagrado dos Clientes com: i) a “insistência” do Banco na atualização de dados que, no seu entendimento, não sofreram alterações; ii) dificuldade de utilização dos canais (*upload de documentos*); iii) vários envios de documentos até finalização do processo. O outro aspecto reclamado e que decorre parcialmente do anterior, diz respeito aos **“Bloqueios”** das contas por não atualização de dados ou por instrução do COFF face à necessidade de justificação por parte dos Clientes da movimentação verificada nas contas de depósitos à ordem (*movimentos não habituais*);
- **“Cartões”** - As **“Fraudes”** mantêm-se como o assunto reclamado mais relevante, sendo as mesmas na sua maioria resultado de *phishing* - situações em que os Clientes disponibilizam os seus dados pessoais e credenciais/ acessos de segurança a terceiros, permitindo assim a realização de transações.
- **“Canais Automáticos e SelfBanking”** - incidência das reclamações relativas a Depósitos em ATM/MTM e a Campanhas comunicadas via APP.
- **“Comunicação Banco”** - Verificou-se um aumento significativo do número de reclamações relativas a Publicidade, com particular relevância para a campanha de captação de ordenado.

Assunto	Descrição	2024					2023					Δ Hom.
		1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	
CONTAS À ORDEM	Manutenção	18	13	16	7	54	8	5	8	2	23	▶ 135%
	Bloqueios	2	7	8	8	25	4	0	1	4	9	▶ 178%
CARTÕES	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	5	5	8	6	24	8	3	2	10	23	4%
	Débito - Receção do Cartão	4	1	1	0	6	0	3	1	1	5	20%
CANAIS AUTOMÁTICOS	Depósitos ATM/MTM	3	4	1	5	13	3	2	2	3	10	30%
E SELFBANKING	APP Campanhas	1	7	0	3	11	1	0	0	0	1	▶ 1000%
COMUNICAÇÃO BANCO	Publicidade	2	5	4	7	18	0	0	0	0	0	▶ 100%
	Email / SMS	2	0	1	1	4	0	0	1	0	1	300%

- Individualmente, o item com maior número de Reclamações é de “Contas à Ordem - Manutenção ” com 54 registos (i.e. + 135% vs 2023).

# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

## 1.3 Proveniência das interpelações, SLA, outras actividades desenvolvidas

### Proveniência das Reclamações

- O “e-mail” passou a ser o principal canal de entrada de reclamações, em detrimento do Formulário eletrónico existente no site, representando 54% do total, um aumento de 6pp face ao ano anterior.

### Níveis de Serviços e Taxa de Provimento

- Nas interpelações concluídas, verificou-se o cumprimento do **Nível de Serviço** estabelecido em 99% no cumprimento do prazo máximo (30 dias). O **Tempo Médio de Resposta** foi de 9 dias (vs 13 dias no período homólogo)
- A **Taxa de Provimento** - “dar razão ao Cliente” - de 2024 foi de 34% (vs 33% no período homólogo).

### Outras actividades desenvolvidas (1/2)

- A Provedoria do Cliente elaborou o Relatório de atividades de 2023, assim como o Relatório e plano de atividades de 2024, efetuando igualmente o contributo para o Relatório de Sustentabilidade do Banco e a publicação da “Síntese do Relatório de Atividade” de 2023 da Provedoria do Cliente, nos sites públicos do Millennium bcp e ActivoBank. Foram elaborados e apresentados os relatórios trimestrais da Atividade da Provedoria.
- A Provedoria do Cliente elaborou e apresentou o comparativo com o Relatório de Evolução das Reclamações dos Clientes Bancários do Banco de Portugal relativo ao ano de 2023 e a sua atualização relativa ao 1º semestre de 2024. O ActivoBank mantém um nível de reclamações elevado na categoria de “Contas de Depósito” e no “Crédito aos Consumidores” onde apresenta um índice de reclamações acima da média do sistema.

# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

## 1.3 Outras actividades desenvolvidas

### Outras actividades desenvolvidas (2/2)

- Foram revistos e atualizados, os documentos pelos quais se rege a atividade da Provedoria do Cliente - Ordens de Serviço e Norma de Procedimentos (OS0047 - Provedoria do Cliente; OS0154 - Regulamento do Provedor do Cliente; NP0326 - Atividade do Provedor do Cliente).
- No mês de setembro foi elaborada análise das “Fraudes de Cartões” recebidas (*período Junho a Agosto*) identificando os principais motivos geradores de reclamação, onde se constatou que tais fraudes são fundamentalmente efetuadas através de Cartões, APP, Site e Digital Wallets, fundamentalmente em resultado de phishing.
- Em 1 de outubro foi efetuada para o Centro de Atenção ao Cliente a passagem do tratamento das reclamações recebidas através do Portal da Queixa.
- Em dezembro foi elaborado documento identificando processos com necessidade de melhorias: Atualização de Dados de Clientes; Canais Automáticos - ATM, MTM/MDE; Atendimento nas Sucursais - consultando as diferentes áreas envolvidas DO/ DMAR algumas das sugestões já apresentam iniciativas em curso e outras foram aceites e serão implementadas pelas áreas
- Foi efetuada atualização da informação constante nas páginas da Provedoria no site do ActivoBank.

# Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2024

---

## 1. Actividade da provedoria

1. Indicadores globais
2. Perfil das interpelações
3. Proveniência, Provimento e Níveis de Serviço
4. Outras actividades desenvolvidas

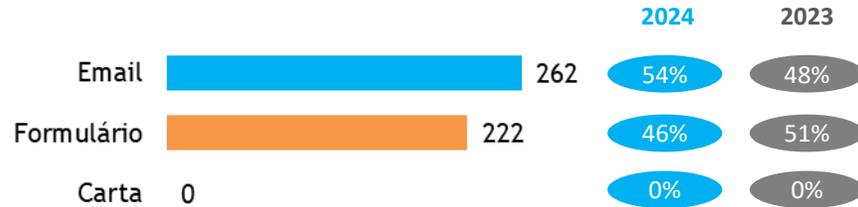
## 2. Anexos



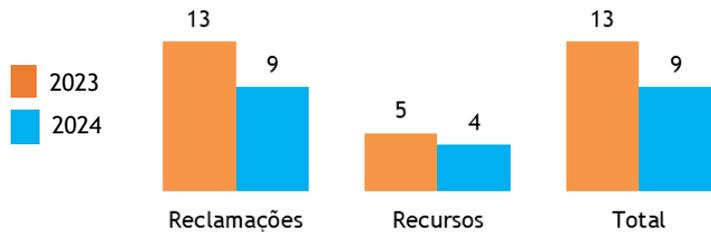
### 3. Dados Estatísticos dos Processos

## Proveniência das Interpeleções e Análise dos Níveis de Serviço

#### Meio de Contacto 2024

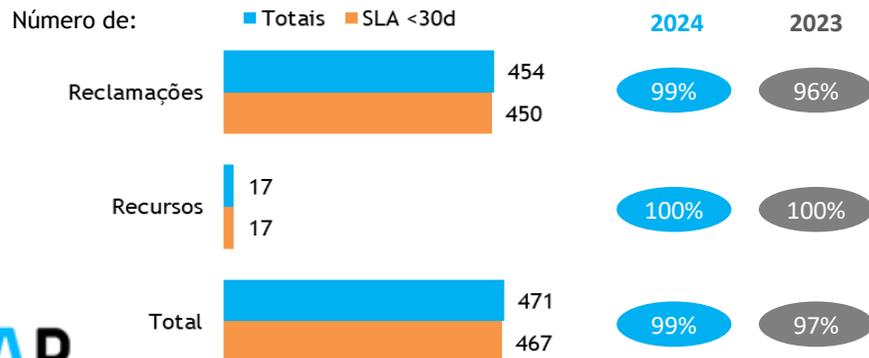


#### Tempo Médio de Resposta (dias) - SLA 30d



#### Níveis de Serviço 2024

% das interpeleções respondidas até 30 dias



- O meio de contacto mais utilizado com tendência de crescimento é o email.

- Os tempos médios de resposta melhoraram relativamente ao anterior e situaram-se em 9 dias

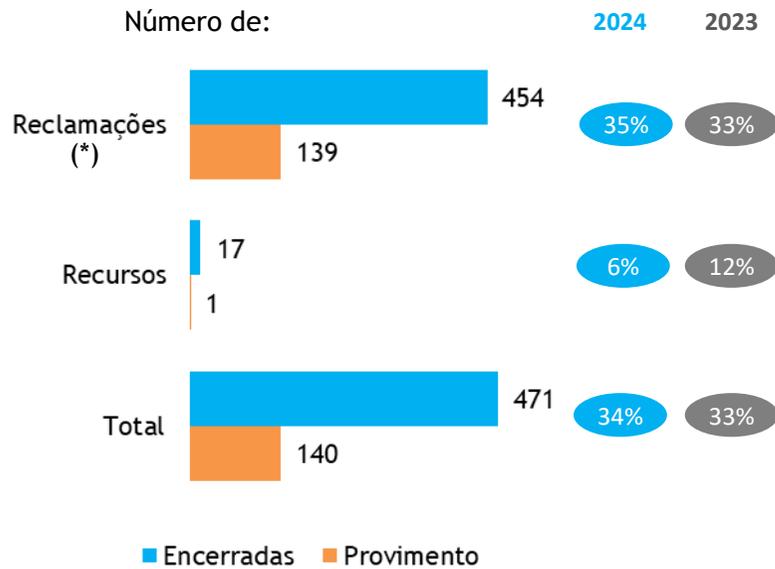
- O tempo médio de resposta dos Recursos foi de 4 dias.

- O Nível de Serviço definido foi cumprido em 99% das interpeleções, uma melhoria de 2 pp face ao ano anterior.

### 3. Dados Estatísticos dos Processos

#### Análise das taxas de provimento

##### Taxa de Provimento 2024 *("dar razão ao Cliente")*



(\*) Informação com base no Critério de classificação de reclamações do ActivoBank.

##### ▪ Relativamente à taxa de provimento:

- nas reclamações, aumentou ligeiramente (33% para 35%).
- nos recursos reduziu 6 pp (6% vs 12% 2023 )
- A taxa de provimento global é de 36% vs 33% em 2023.

### 3. Dados Estatísticos dos Processos

#### Análise evolutiva dos indicadores

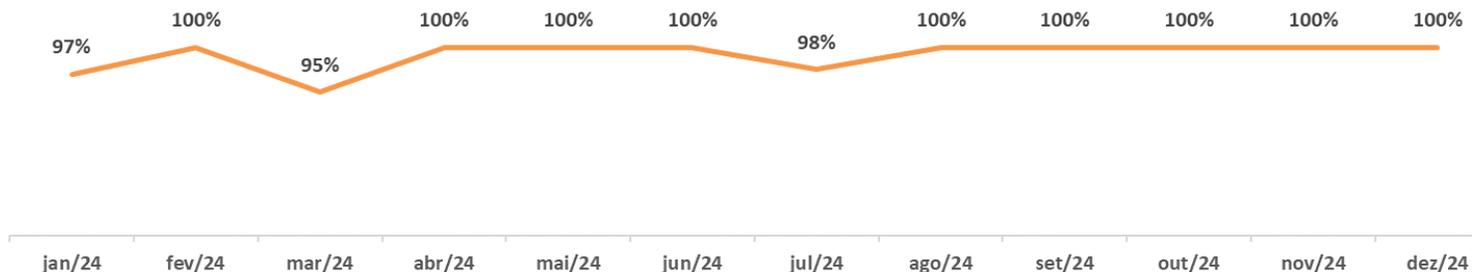
##### Níveis de Serviço

- Os principais indicadores de atividade da Provedoria têm-se mantido relativamente estáveis (tempos médios de resposta a Clientes, % de interpelações respondidas no SLA definido (<30d)).

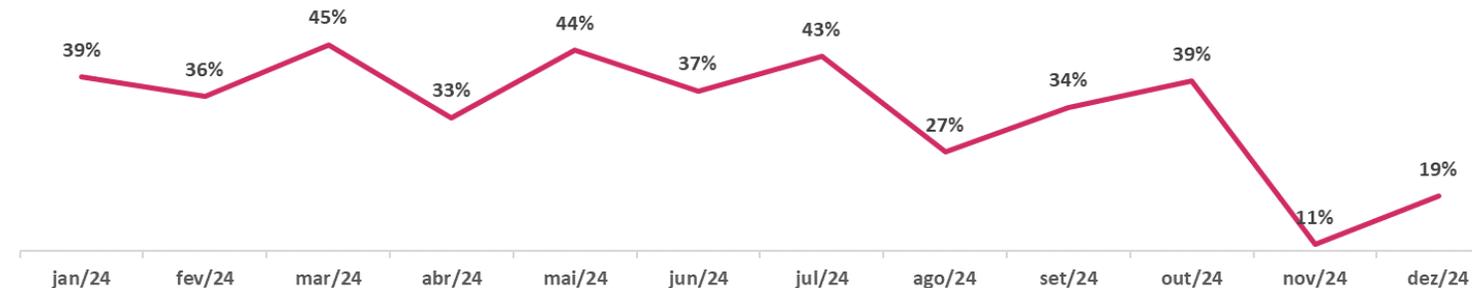
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)



SLA < 30d % INTERPELAÇÕES RESPONDIDAS



TAXA DE PROVIMENTO



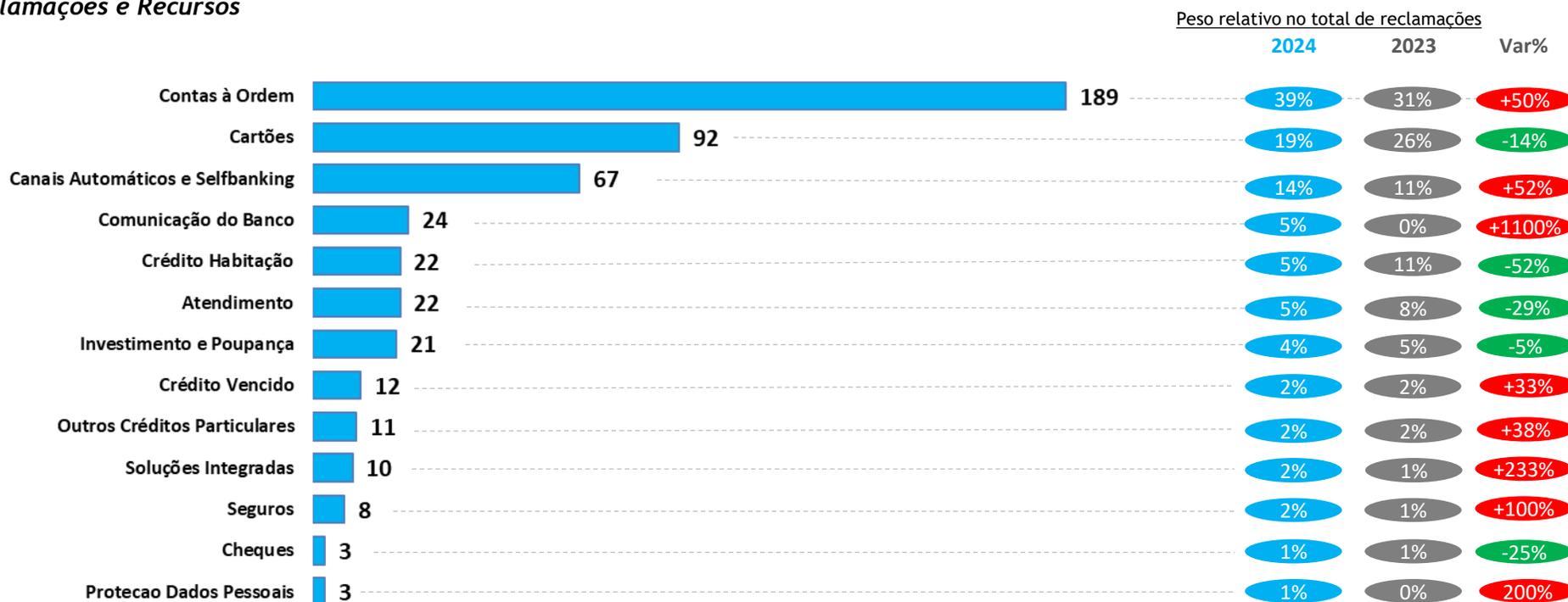
### 3. Dados Estatísticos dos Processos

#### Análise das Matérias Reclamadas

##### Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (39%), com uma variação de +50%.
- “Cartões” é a 2ª fonte de reclamação e representa 19% do total, com uma redução de 14% (*incidência em temas de fraude*).
- Canais Automáticos e SelfBanking, compõem o 3º assunto mais reclamado com 14% do total e um aumento de 52% face ao período homólogo.

#### Matérias Reclamadas por Assunto 2024 Reclamações e Recursos



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

### 3. Dados Estatísticos dos Processos

#### Análise das Matérias Reclamadas

##### Top Matérias Reclamadas por assunto 2024

Assunto	Descrição	2024					2023					Δ Hom.
		1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T	Total	
CONTAS À ORDEM	Manutenção	18	13	16	7	54	8	5	8	2	23	▶ 135%
	Bloqueios	2	7	8	8	25	4	0	1	4	9	▶ 178%
	Transferências SEPA - Processamento	5	2	6	3	16	1	3	1	0	5	▶ 220%
	Encerramento	2	4	5	3	14	1	1	5	6	13	8%
	Penhoras - Manutenção	1	2	3	5	11	1	3	4	2	10	10%
CARTÕES	Fraude (cartão já colocado em lista negra)	5	5	8	6	24	8	3	2	10	23	4%
	Débito - Receção do Cartão	4	1	1	0	6	0	3	1	1	5	20%
	Débito - Funcionamento	0	0	5	0	5	4	0	2	0	6	-17%
	Transações Internacionais - ATM/Compras (Cartões Ativos)	1	1	1	1	4	3	0	1	2	6	-33%
	Crédito - Funcionamento	1	1	2	0	4	1	1	1	2	5	-20%
CANAIS AUTOMÁTICOS	Depósitos ATM/MTM	3	4	1	5	13	3	2	2	3	10	30%
E SELFBANKING	APP Campanhas	1	7	0	3	11	1	0	0	0	1	▶ 1000%
	APP Conteudos	2	1	1	3	7	0	2	1	2	5	40%
	Levantamentos ATM/MTM	1	0	2	2	5	0	0	1	0	1	400%
	ActivoBank.pt - Desbloquear Acesso	1	1	1	0	3	2	1	1	1	5	-40%
COMUNICAÇÃO BANCO	Publicidade	2	5	4	7	18	0	0	0	0	0	▶ 100%
	Email / SMS	2	0	1	1	4	0	0	1	0	1	300%
	Declarações Rendimentos	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	100%
	Extratos - Distribuição Postal	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	100%



**Fim de relatório**