



Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2020

Provedoria do Cliente – Relatório de Atividade 2020

Sumário Executivo

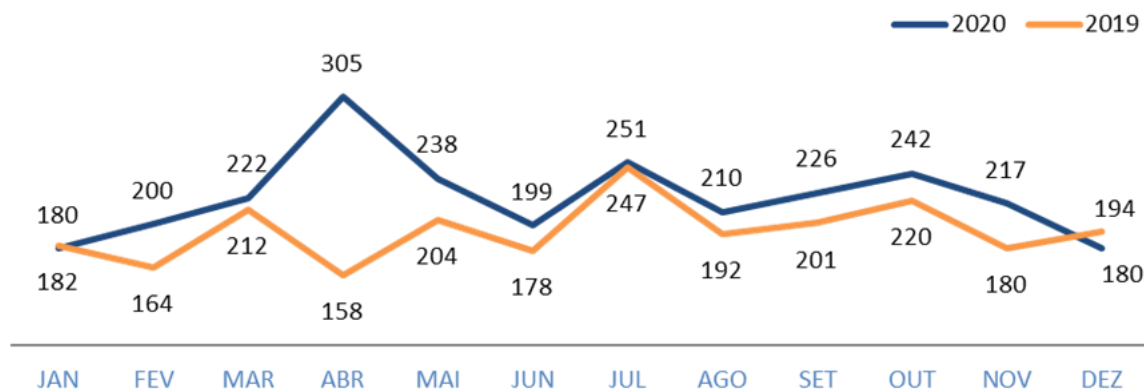
Dados de atividade da Provedoria

Perfil das interpelações

- No ano de 2020, o número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 2.670, o que representa um crescimento homólogo de 14%, com a seguinte repartição:

Solicitações/Sucursais	364	-29%
Reclamações/CAC	2.249	+ 27%
Recursos	57	+12%

- A evolução ao longo do ano evidencia um crescimento muito acentuado nos meses de Abril (+93%) e Maio (+16%), coincidentes com o 1º confinamento geral, tendo a evolução normalizado nos meses seguintes:

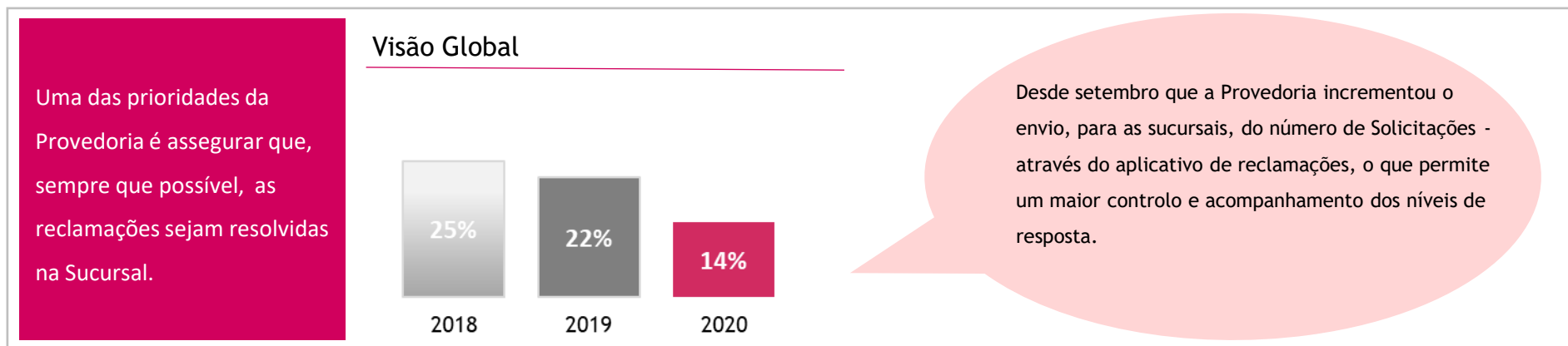


- Deram entrada na provedoria cerca de 370 interpelações de moratória de crédito; destas 310 foram pedidos de concessão de moratória (essencialmente de crédito à habitação), tendo a Provedoria remetido os Clientes para as suas Sucursais. As restantes interpelações (60), foram abertas como reclamações por discordâncias dos Clientes sobre a resposta os seus pedidos.

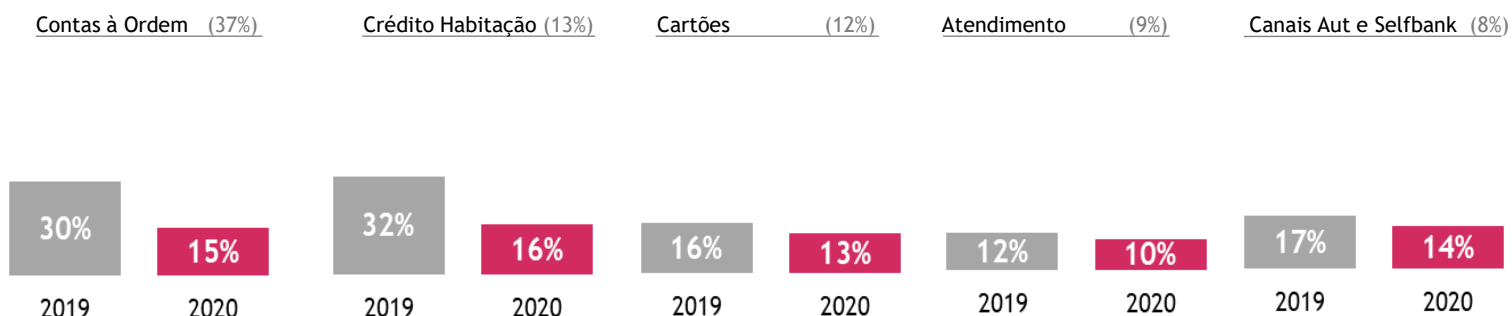
2. Envolvimento das Sucursais

NOTA PRÉVIA: Os resultados acumulados refletem os condicionalismos decorrentes do COVID19 - sobretudo nos 2º e 3º trimestres - com menor envio de processos para as Sucursais por forma a evitar sobrecargas.

Percentagem das Reclamações resolvidas nas Sucursais



Top 5 de Assuntos resolvidos nas Sucursais com maior peso



- **Tempo Médio de Resposta:** 3 dias que compara com média de 14 dias
- **Níveis de Serviço:** 100% que compara com média de 97%
- **Taxa de Provimento:** 85% que compara com média de 45%

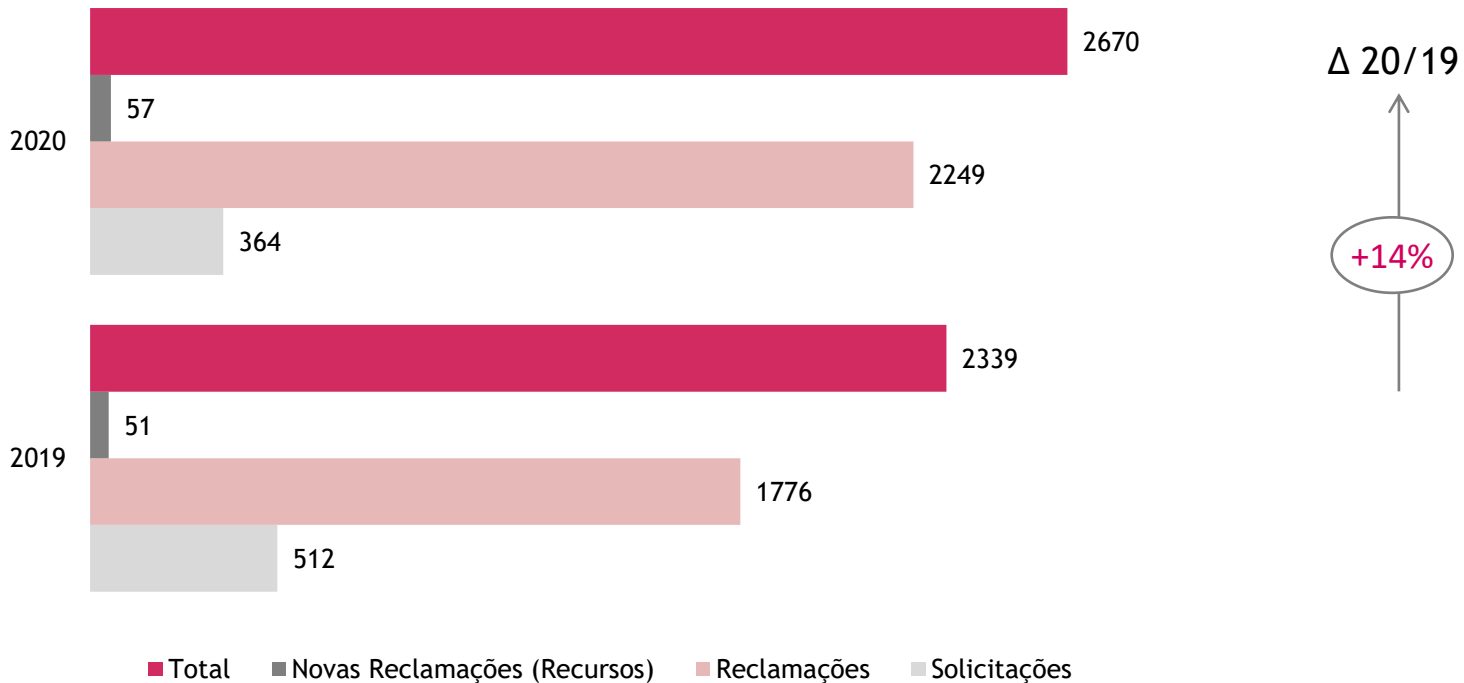
Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

3. Dados Estatísticos dos Processos

Análise do Fluxo de Entrada

Fluxo de Entrada

- Em 2020, foram rececionadas na Provedoria do Cliente, 2.670 interpeleções, verificando-se um aumento de 14% no número de interpeleções face a 2019.



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

3. Dados Estatísticos dos Processos

Análise da Proveniência das Interpeleções

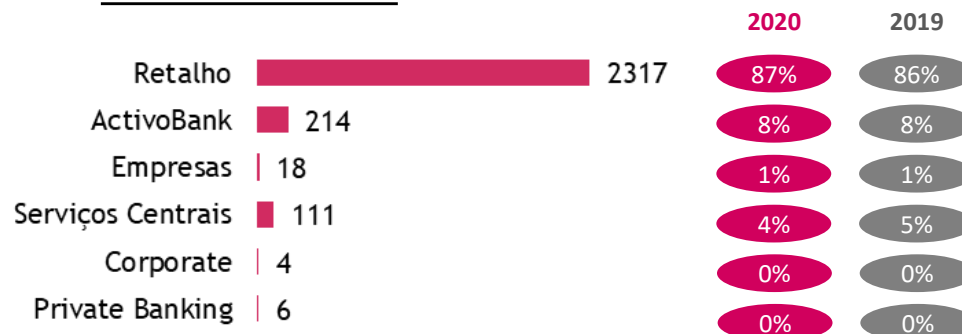
Proveniência das Interpeleções

- Os meios de contacto mais utilizados são o Email (83%) e o “Formulário de Reclamação” disponível no site do Banco (16%).
- Em termos de Rede origem do Cliente, o retalho continua a concentrar a maioria das interpeleções (87% do total).
- O peso relativo de cada Rede encontra-se em linha com o observado em 2019.

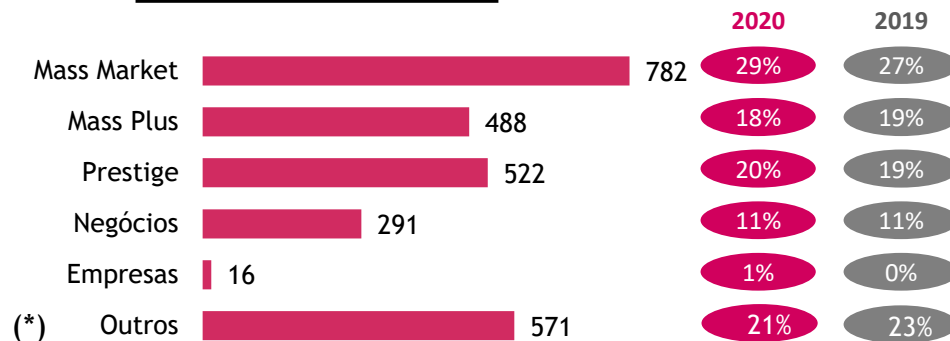
Meio de Contacto 2020



Rede do Cliente 2020



Segmento do Cliente 2020



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

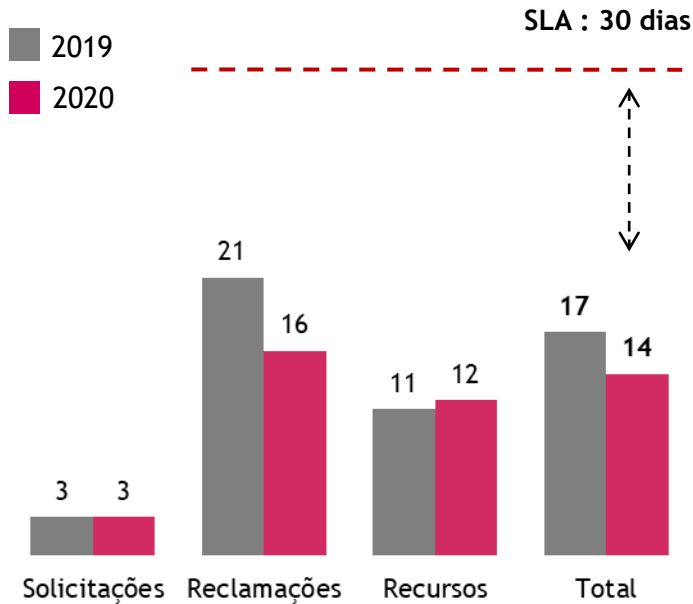
3. Dados Estatísticos dos Processos

Análise dos Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

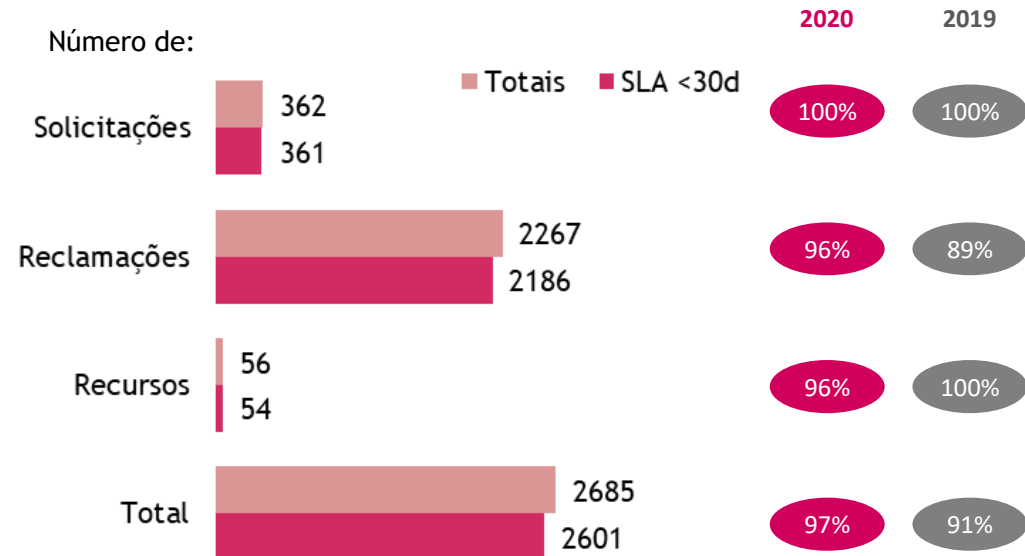
- Os tempos médios de resposta melhoraram em 2020 para 14 dias (vs 17 dias em período homólogo).
- As Solicitações (resposta via Sucursal) mantiveram-se nos 3 dias de resposta e as Reclamações (endereçadas ao CAC) melhoraram de 21 para 16 dias.
- O tempo médio de resposta dos Recursos foi de 12 dias.
- Foi cumprido o Nível de Serviço definido em 97% das interpelações (vs 91% em 2019).

Tempo Médio de Resposta (dias)



Níveis de Serviço 2020

% das interpelações respondidas até 30 dias



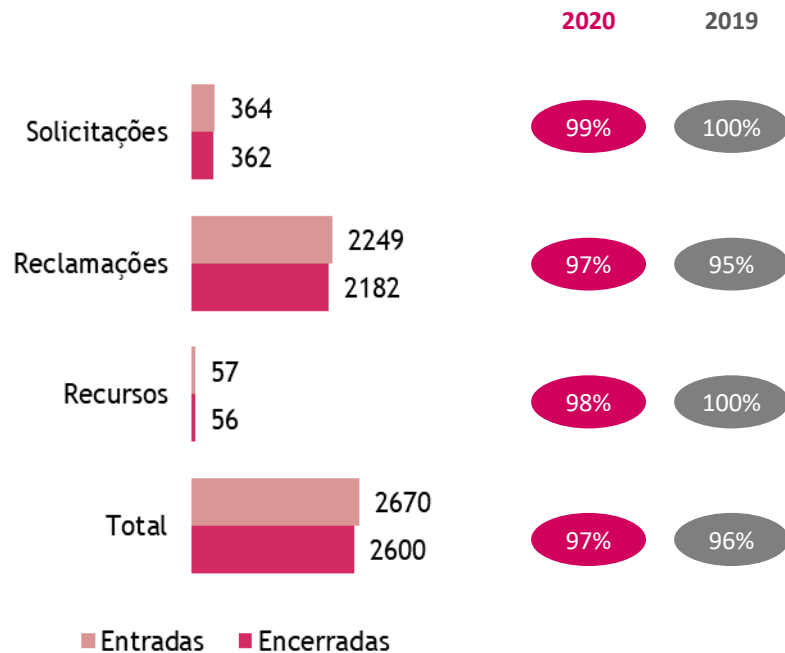
3. Dados Estatísticos dos Processos

Análise da Resolução e Provimento

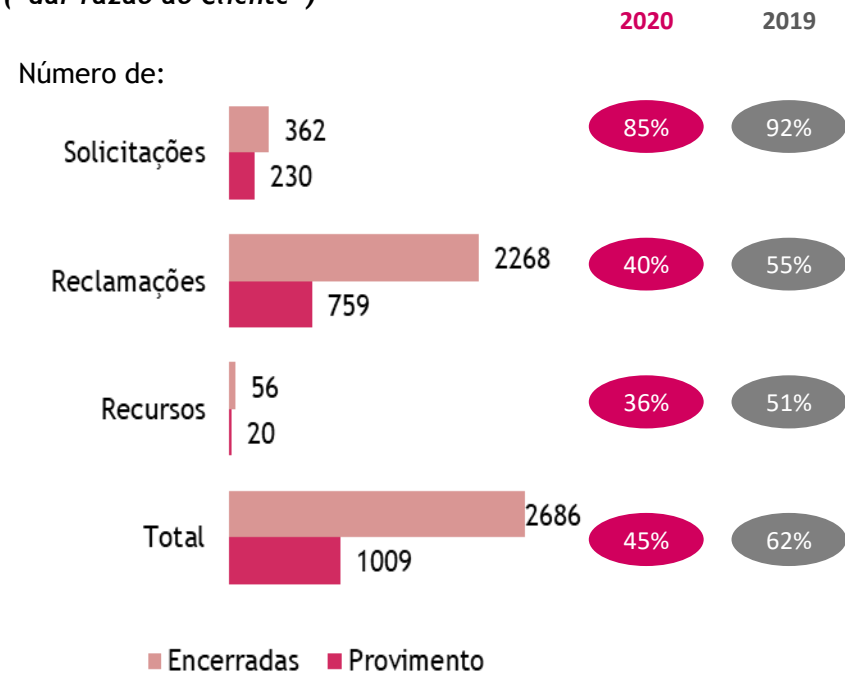
Resolução e Provimento

- A taxa de resolução global - i.e . processos encerrados face aos entrados - melhorou ligeiramente em 2020 para 97% (vs 96% em 2019).
- A taxa de provimento global reduziu-se para 45% (vs 62% em 2019)

Nível de Conclusão de processos Entrados 2020



Taxa de Provimento 2020 (“dar razão ao Cliente”)



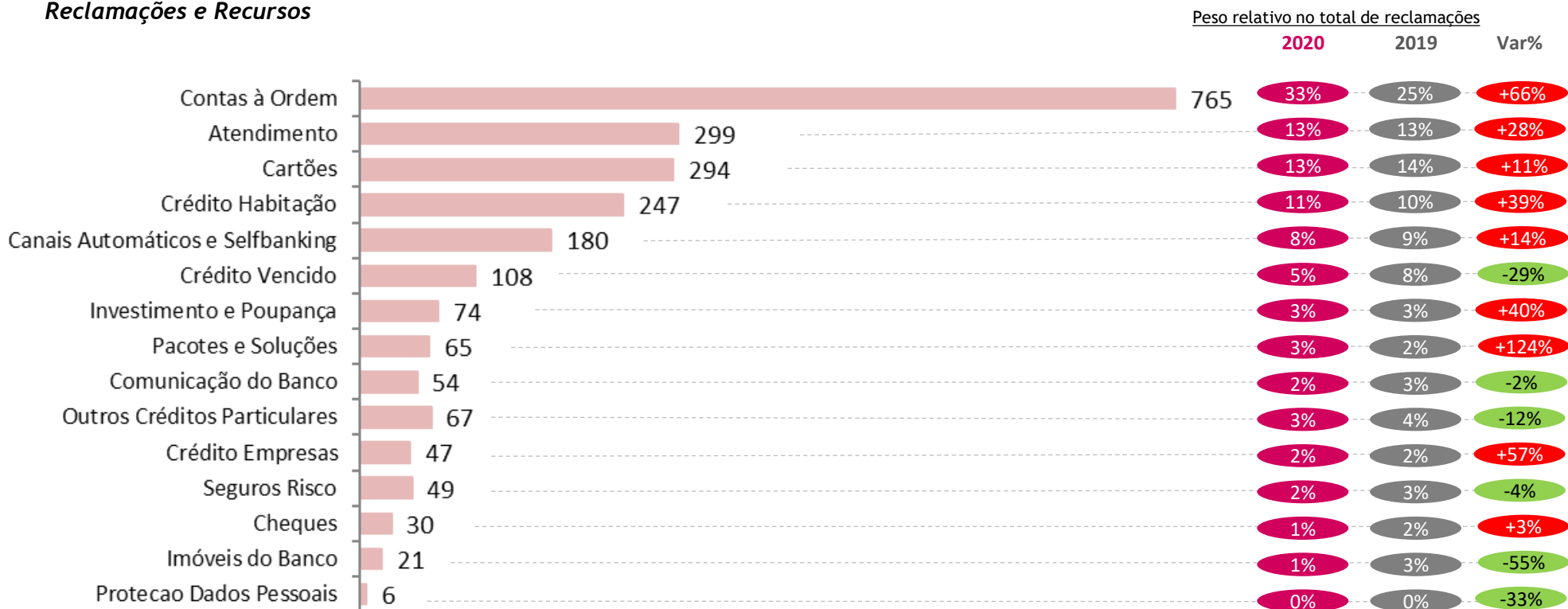
3. Dados Estatísticos dos Processos

Análise das Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (33%), com uma taxa de crescimento de 66%.
- O “Atendimento” é a 2ª fonte de reclamação e representa 13% do total, com uma taxa de crescimento de 28%.
- Regista-se um crescimento expressivo em reclamações de “Pacotes e Soluções” (+124%).

Matérias Reclamadas por Assunto 2020 Reclamações e Recursos



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

Fim de relatório