



Provedoria do Cliente

Síntese do Relatório de Atividade 2022

fevereiro de 2023

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

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

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

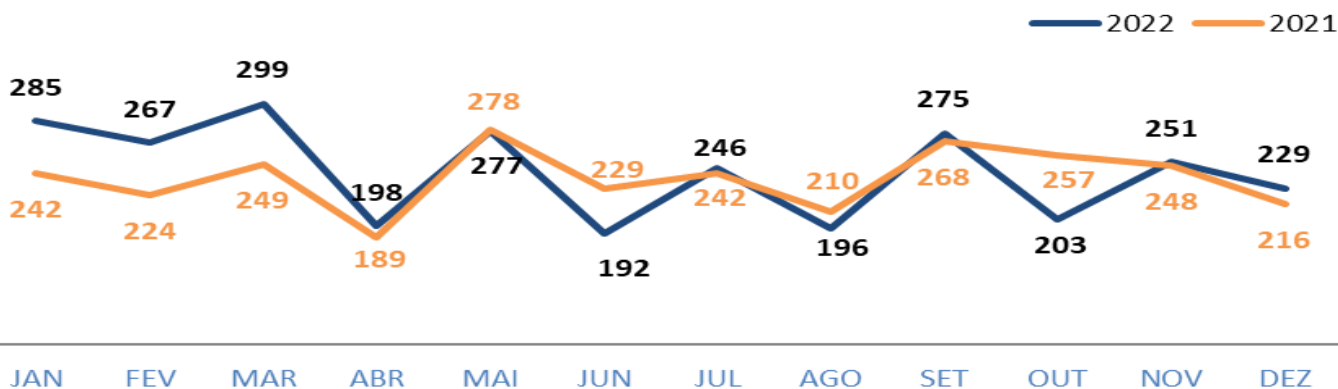
1. Volume de Atividade

Dados de atividade da Provedoria

Perfil das interpelações

- Em 2022, o número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 2.918, valor que representa uma variação homóloga de 2,3%, sendo de referir um aumento relevante no 1º trimestre em nossa opinião fruto da facilidade de exposição de reclamações através do Canal da Provedoria do Cliente. Os meses de junho (período de férias/feriados) e outubro (sem justificação identificada) evidenciaram uma redução do número de reclamações mais significativa, tal como ilustram os quadros abaixo apresentados.

	Nº Proc.	Var% Y/Y
Solicitações / Sucursais	93	-64%
Reclamações / CAC	2745	8%
Recursos	80	25%
Total	2918	2%



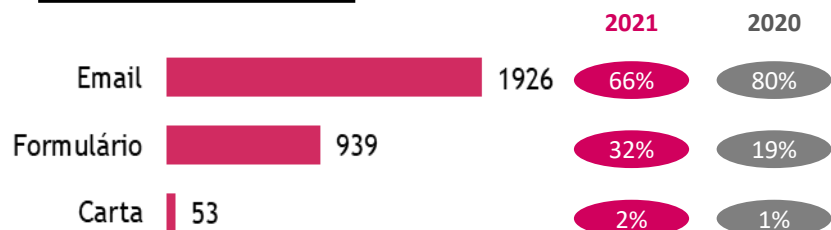
Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

2. Análise da Proveniência das Interpeleções

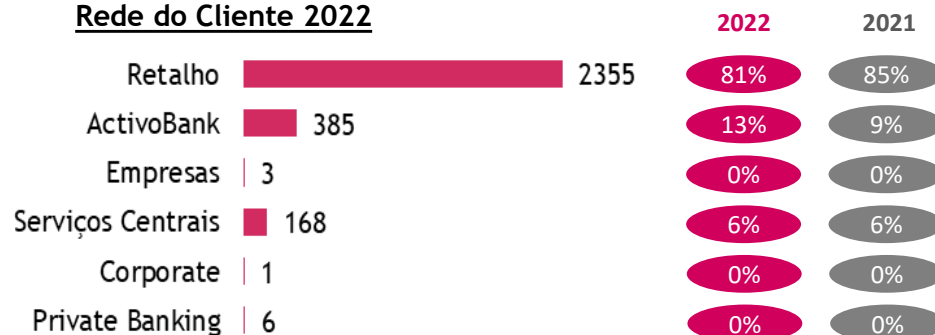
Proveniência das Interpeleções

- Os meios de contacto mais utilizados são o Email (66%) e o “Formulário de Reclamação” disponível no site do Banco (32%).
- 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, em Mass Plus e Prestige com concomitante aumento em “Outros” (impacto do aumento de reclamações do ActivoBank).
- O ActivoBank com 13% é a Rede com a segunda maior origem de reclamações.(+ 4pp face a 2021).

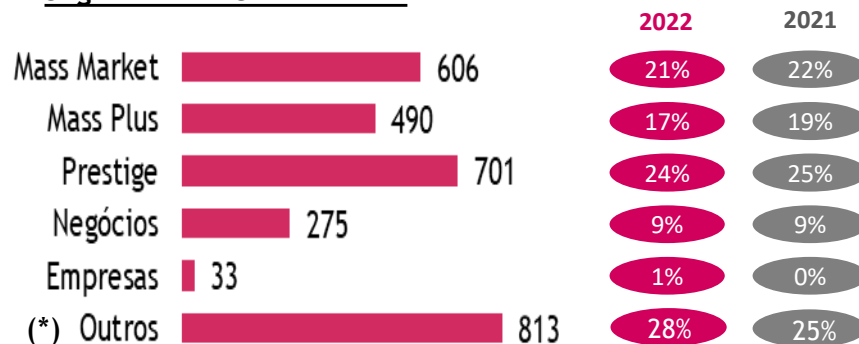
Meio de Contacto 2022



Rede do Cliente 2022



Segmento do Cliente 2022



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

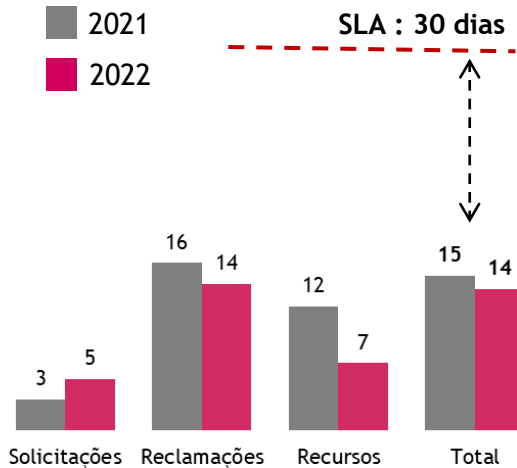
Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

3. Análise dos Níveis de Serviço

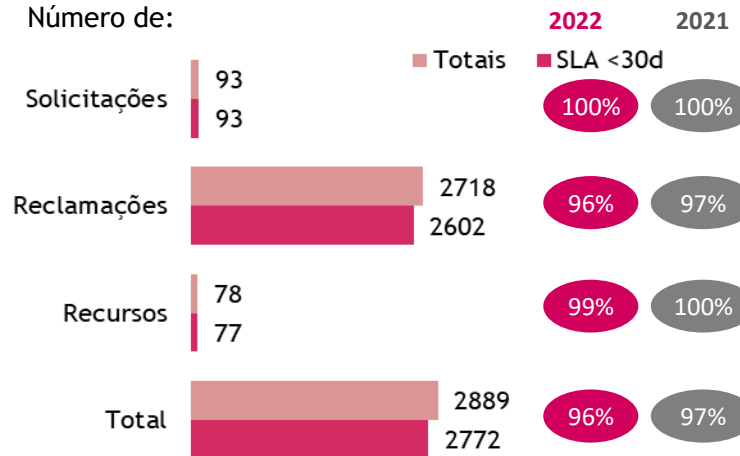
Níveis de Serviço

- Os tempos médios de resposta situam-se em 14 dias (vs 15 dias em período homólogo).
- As Reclamações (CAC e ActivoBank) melhoraram de 16 para 14 dias.
- O tempo médio de resposta dos Recursos foi de 7 dias.
- Foi cumprido o Nível de Serviço definido em 96% das interpelações, valor praticamente idêntico ao de 2021.
- A taxa de provimento global aumentou para 50% (vs 41% em 2021)

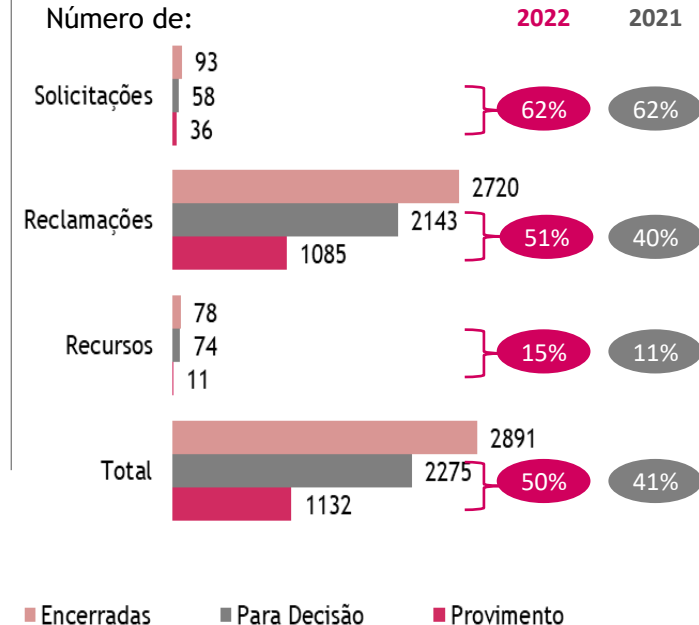
Tempo Médio de Resposta (dias) (acum.)



Níveis de Serviço 2022 % das interpelações respondidas até 30 dias



Taxa de Provimento 2022 ("dar razão ao Cliente")



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

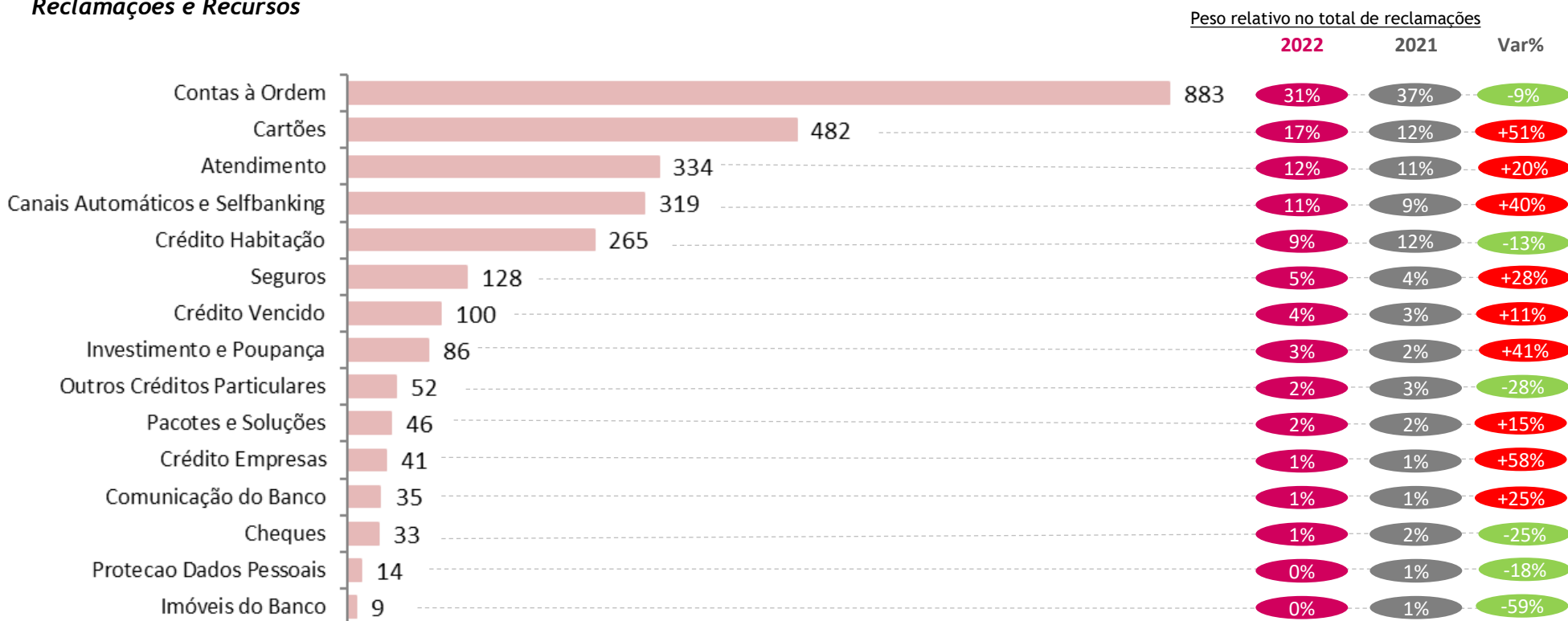
4. Análise das Matérias Reclamadas

Matérias Reclamadas

- No topo das matérias reclamadas estão as “Contas à Ordem” (31%), com uma diminuição de 9% do número de entradas.
- “Cartões” é a 2ª fonte de reclamação e representa 17% do total, com um aumento expressivo de +51%.
- As 5 principais matérias reclamadas “Contas à Ordem”, “Cartões” “Atendimento”, “Canais Automáticos e SelfBanking” e “Crédito Habitação” representam 80% do total das reclamações.

Matérias Reclamadas por Assunto 2022

Reclamações e Recursos



Nota: valores acumulados que comparam com o período homólogo

Provedoria do Cliente – Síntese do Relatório de Atividade 2022

Fim de relatório