



Síntese do Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente 2025



Síntese de atividade



Principais indicadores

- Recursos
- Interpeleções
 - Volumes
 - SLA´s e Provimento
 - Assuntos reclamados



A Provedoria do Cliente elaborou o Relatório de atividades de 2024, o Relatório e plano de atividades de 2025, contribuiu para o Relatório de Sustentabilidade do Banco e procedeu à publicação do “relatório de atividade” de 2024 da Provedoria do Cliente nos sites públicos do Millennium bcp e ActivoBank.

Foram também executados os habituais relatórios mensais e trimestrais da Atividade da Provedoria.

O comparativo com o Relatório de Evolução das Reclamações dos Clientes Bancários do Banco de Portugal relativo ao ano de 2024 foi também elaborado e apresentado.

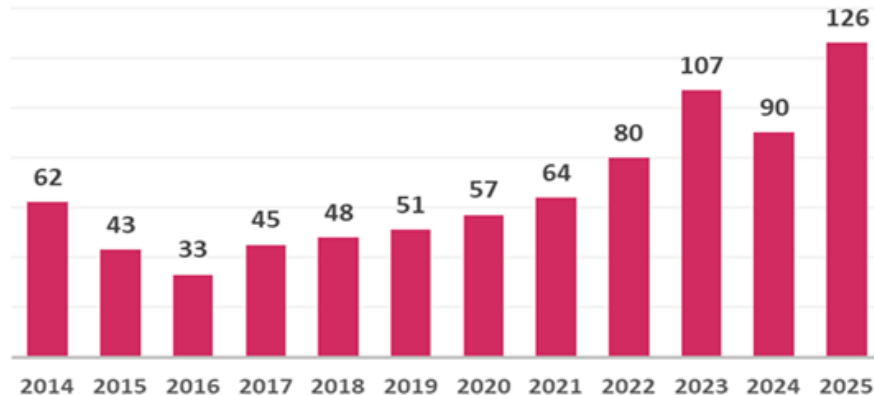
Com o objetivo de melhor sistematizar a receção, processamento e controlo das interpelações recebidas, foi implementado no mês de Julho o encaminhamento dos Clientes que contactavam a Provedoria através de e-mail para o formulário disponível nos sites ATB e Mbcpc.

No mês de setembro foi implementada a integração do formulário digital da Provedoria (site Mbcpc e AB) com o MCCA (sistema de receção e tratamento de reclamações dos clientes) refletindo-se numa maior eficiência na análise e tratamento de Recursos /Reclamações. Foi também melhorada a base de dados de suporte à atividade desta Provedoria.

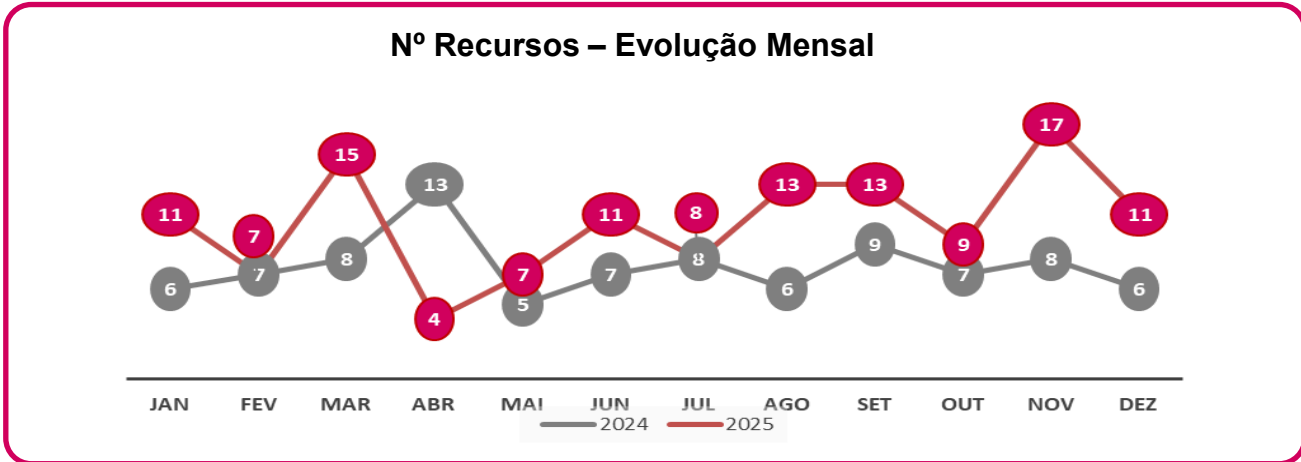
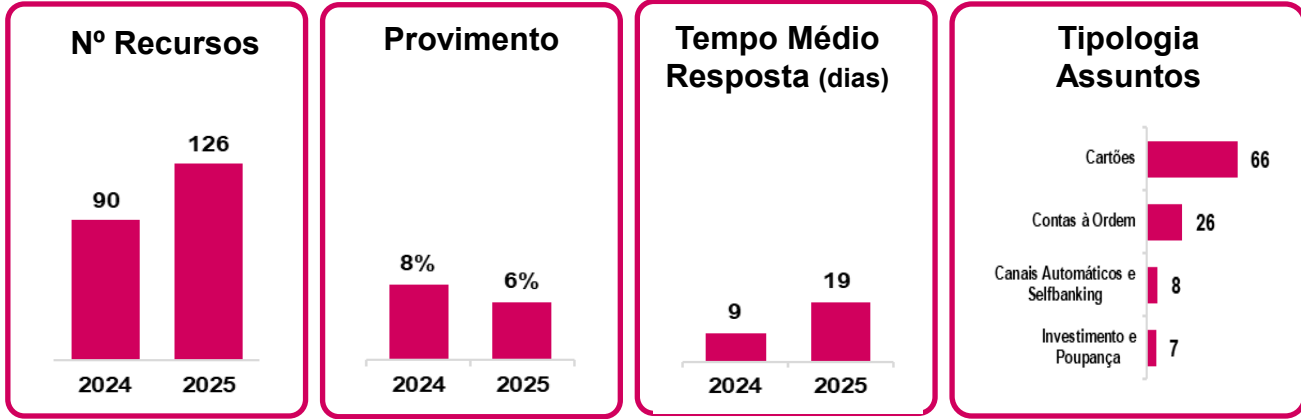
Finalmente, com base nas ocorrências mais reiteradas de 2024, a Provedoria do Cliente trabalhou com as áreas responsáveis e apresentou propostas de melhoria. Ao longo de 2025, esses contributos e as iniciativas das áreas envolvidas promoveram uma redução importante nas tipologias então identificadas.

Recursos apresentados à Provedoria do Cliente

Evolução do nº de Recursos



- Em 2025, a Provedoria recebeu 126 Recursos, o que representa um crescimento de 40% (90 provenientes de Clientes do Millennium bcp e 36 de Clientes do ActivoBank).
- 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 126 Recursos, “Cartões” foi o assunto mais referido e a fraude o tema de maior incidência, com 52% do total.



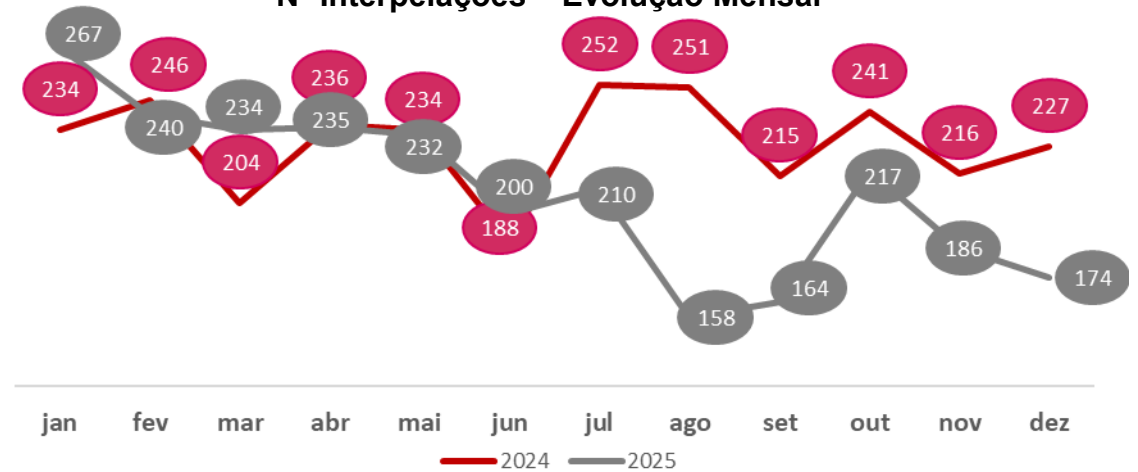
- Em 2025, verificamos um aumento significativo do número de Recursos (+40 %) com impacto no tempo médio de resposta que passou para 19 dias.
- O assunto com maior número de Recursos é Cartões, sendo representativo de mais de metade dos casos apresentados à Provedoria (52%)
- A taxa de provimento diminuiu para 6%. Esta redução é explicada pelo facto de os Recursos serem, na sua maioria, relacionados com fraudes.

Principais indicadores - Interpelações



| | 2024 | 2025 | Var. Hom. |
|--------------------|--------------|--------------|----------------|
| Recursos | 90 | 126 | + 40,0% |
| Reclamações | 2 654 | 2 391 | - 9,9% |
| Total | 2 744 | 2 517 | - 8,3% |

Nº Interpelações – Evolução Mensal



- O número acumulado de interpelações recebidas na Provedoria do Cliente ascendeu a 2517, uma redução de 8,3% face ao período homólogo.
- Esta variação é fundamentalmente resultado da diminuição do número de reclamações (-9,9%).
- Note-se, no entanto, que a redução acelera de Agosto a Dezembro 2025 devido ao redireccionamento das interpelações recebidas por e-mail para o Formulário eletrónico da Provedoria (-22% face a 2024).
- Em sentido inverso, os Recursos apresentaram um aumento de 40%.

Principais indicadores - Interpeleções



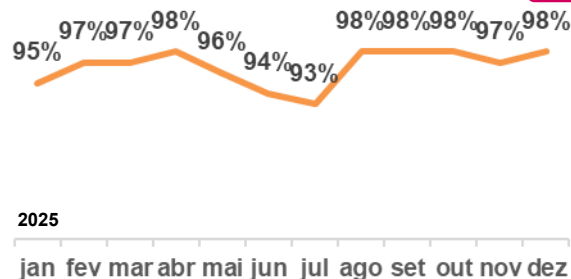
Tempo Médio Resposta (dias)

15 dias



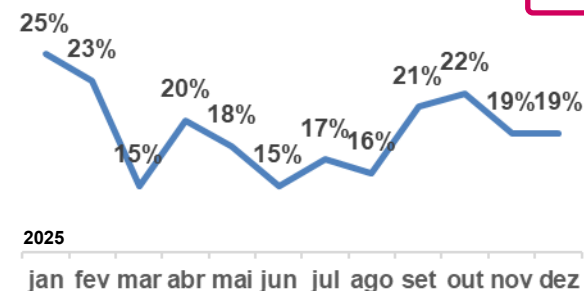
% Interpeleções respondidas (SLA < 30 dias)

96%



Provimento

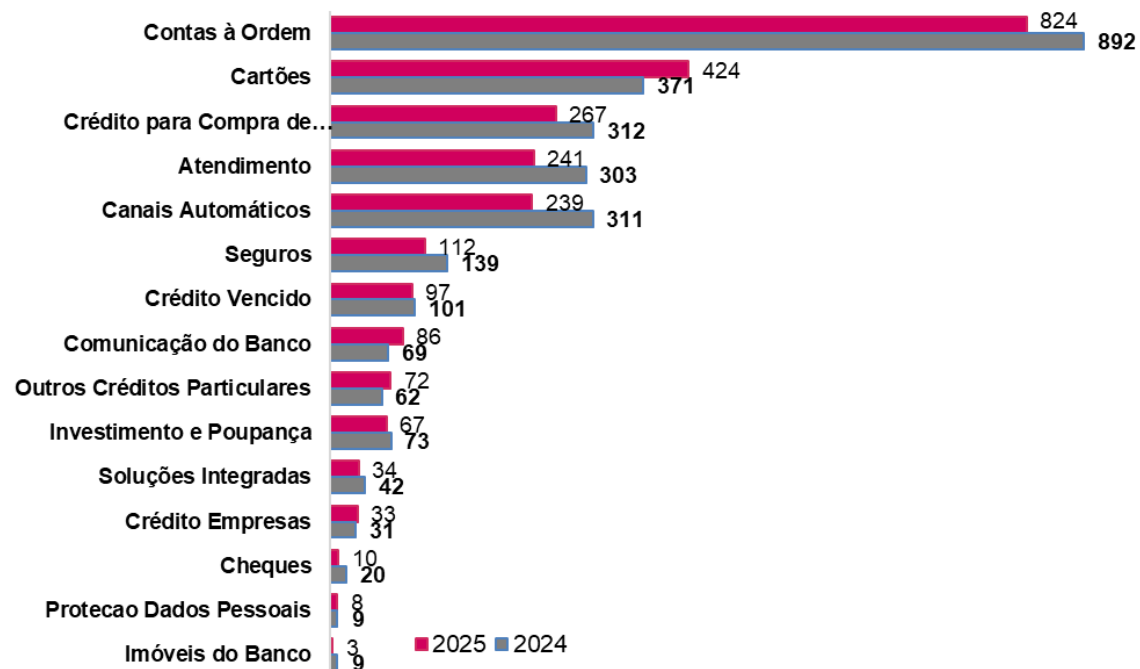
19%



- Os principais indicadores de atividade da Provedoria têm-se mantido relativamente estáveis (tempos médios de resposta a Clientes, % de interpeleções respondidas no SLA definido (<30d).
- A taxa de Provimento das Reclamações e Recursos apresenta uma tendência ligeiramente decrescente, muito influenciada pelo número de fraudes recebidas que são quase exclusivamente da responsabilidade do Cliente.

Principais assuntos reclamados

- No topo das matérias reclamadas, estão as “Contas à Ordem” representando 33% do total, com uma variação de -8% face a 2024.
- “Cartões” é a segunda fonte de reclamação e representa 17% do total, com um aumento de 14% (incidência em temas de fraude).
- Crédito para compra de Habitação foi o 3º assunto mais reclamado com 11% do total e uma redução de 14%.
- “Atendimento” continua a surgir nos assuntos mais reclamados com 10% do total, mas com uma redução de 20% face ao período homólogo.





Fim de Relatório