

número de reclamações, representando 83% da atividade internacional, tendo registado mais 2.046 reclamações do que em 2010.

RECLAMAÇÕES ⁽¹⁾

	2011	2010	2009	Var. 11/10
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	20.643	25.682	32.284	-24,4%
Atividade Internacional	53.995	50.252	69.247	6,9%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS (%)				
Atividade em Portugal	97%	97%	103%	
Atividade Internacional ⁽²⁾	99%	98%	105%	
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (DIAS)				
Atividade em Portugal (dias úteis)	5	7	8	
Atividade Internacional ⁽³⁾				
Roménia, Moçambique e Angola (dias úteis)	9	5	2	
Polónia e Grécia (dias corridos) ⁽⁴⁾	14	13	34	

⁽¹⁾ Informação não disponível para a Suíça. Informação não disponível para Angola em 2009.

⁽²⁾ Inclui quatro reclamações da Polónia para as quais se concluiu não se ter respeitado a privacidade dos Clientes.

⁽³⁾ Informação não disponível para a Grécia e Moçambique em 2009 e Moçambique e Angola em 2010.

⁽⁴⁾ Por enquadramento legal são obrigatoriamente reportados dias corridos.

A Provedoria do Cliente acompanhou 1.099 processos de reclamações, que por se tratarem de exposições rececionadas pela primeira vez no Banco, foram encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente (CAC), tendo sido da sua exclusiva competência 81 recursos interpostos por Clientes após indeferimento das suas pretensões pelas pertinentes áreas do Grupo Banco Comercial Português. Os produtos sobre os quais incidiu um maior número de contestações por parte dos Clientes foram, à semelhança de 2010, as contas à ordem, o crédito à habitação, os cartões, os cheques e as apólices de seguro, cuja frequência se traduziu numa percentagem superior a 70% do total das exposições efetuadas.

PROVEDORIA DO CLIENTE

Atividade em Portugal

	2011	2010	2009	Var. 11/10
Reclamações encaminhadas para o CAC ⁽¹⁾	1.099	1.100	1.248	-0,1%
RECURSOS TRATADOS NA PROVEDORIA DO CLIENTE	81	56	83	30,9%
TOTAL DE RECURSOS CONCLUÍDOS	80	52	81	
Com provimento	19	11	13	
Improcedentes	61	41	68	
Tempo médio de resposta (dias)	14	12	16	

⁽¹⁾ O número reportado nesta rubrica está incluído nas reclamações registadas, atividade em Portugal, na tabela acima.

No âmbito dos pedidos habitualmente recebidos da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), durante 2011 as perguntas mais frequentes relacionaram-se com o rendimento pago pelo Fundo Millennium Rendimento Mensal e confirmação de dados para Barómetro de Crédito Pessoal e de Crédito Habitação.

INQUÉRITOS RESPONDIDOS PELO MILLENNIUM BCP À DECO

Portugal

	2011	2010	2009	Var. 11/10
Inquéritos respondidos	62	73	82	-17,7%
Tempo médio de resposta (dias)	1	1	5	