

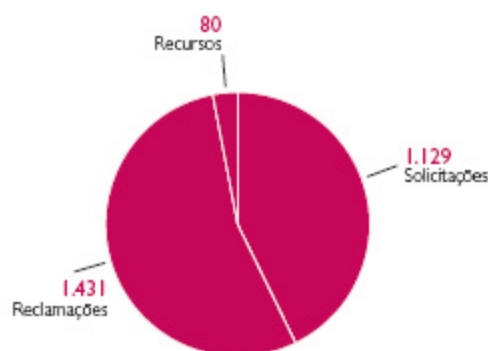
## Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente é um órgão independente das estruturas hierárquicas do Banco que tem por missão a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos clientes do Millennium bcp que se lhe dirijam, recomendando a adopção ou alteração de práticas ou procedimentos, pautando-se a sua actividade, disciplinada pelo Regimento do Provedor do Cliente, pelos princípios da imparcialidade, celeridade, gratuidade e confidencialidade.

No exercício de 2008 a Provedoria do Cliente acompanhou a evolução de 2.640 dossiers relativos a solicitações e reclamações deduzidas, cujo tratamento foi assegurado com a colaboração da Direcção de Banca Directa e, actuando como segunda instância, analisou 80 recursos. No período em questão foi formulada uma recomendação dirigida ao Conselho de Administração Executivo concernente ao pagamento de cheques com endosso irregular através de falsificação de assinatura do beneficiário que não obteve a concordância daquele órgão.

### Actividade Anual da Provedoria do Cliente

Ano de 2008



Os prazos de resposta às reclamações e recursos interpostos, ditados pelo Regimento, respeitaram o que está estatuído, visto que o prazo médio genérico se fixou em 23 dias. As reclamações tiveram deferimento em 58% dos casos e nos recursos ocorreu o provimento de 19 % dos processos, sendo que em catorze recursos que obtiveram provimento não foi necessário que as pertinentes recomendações tivessem de ser dirigidas ao CAE – face ao seu carácter não excessivamente complexo – tendo sido executadas pelos sectores visados do Banco.

A figura do Provedor do Cliente está adequadamente divulgada no portal do Millennium bcp no link do "Provedor" no qual se presta informação, designadamente, do modo como devem ser deduzidas as reclamações ou queixas, tendo-se acesso directo ao respectivo Regimento.

Mantém a Provedoria do Cliente gabinete e estruturas de funcionamento próprias com três colaboradores do Banco em exclusividade, com funções de apoio técnico, operacional e administrativo ao Provedor. Durante o ano de 2008 a Provedoria possibilitou estágio curricular a uma finalista de Direito.