

## Política de Gestão de Reclamações

O Banco Comercial Português, S.A. (Banco), sob a marca comercial Millennium bcp, estabelece como objetivo permanente um nível de excelência na disponibilização de produtos e dos seus serviços a todos os seus Clientes, independentemente do canal de comunicação ou interação que utilizem na sua relação com o Banco.

Tendo presente que eventos inesperados poderão ocasionalmente suscitar insatisfação por parte de algum dos nossos Clientes, caso entendam apresentar reclamação, o Banco disponibiliza, de forma gratuita, meios com este propósito, através da análise de cada situação reportada, a qual constitui uma oportunidade de melhoria continuada dos seus processos e aumento da satisfação dos seus Clientes.

### Como apresentar uma reclamação

O Banco não obriga a nenhum formato específico, podendo ser dirigida ao Banco através de qualquer um dos seguintes meios:

Onde	Como
Sítio Institucional do Banco	<a href="http://www.millenniumbcp.pt">www.millenniumbcp.pt</a>
Sucursal Millennium bcp	Presencialmente, por telefone, por escrito (através de formulário de “Apresentação de Reclamação, Elogio ou Sugestão ao Millennium BCP” ou carta dirigida ao Banco) ou registo no Livro de Reclamações
Centro de Contactos	Por telefone: +351 91 827 24 24; +351 93 522 24 24; +351 96 559 24 24; +351 21 005 2424 (de Portugal ou do Estrangeiro). Atendimento personalizado 24h.  O custo das comunicações depende do tarifário acordado com o seu operador.
Centro de Atenção ao Cliente	Por correio eletrónico dirigido a: <a href="mailto:centroatencaocliente@millenniumbcp.pt">centroatencaocliente@millenniumbcp.pt</a>  Por correio, dirigido a: Millennium bcp, Centro de Atenção ao Cliente - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva (Tagus Park) Edif 3, nr. 28, 2740-256 PORTO SALVO, Portugal
Provedoria do Cliente	Por correio eletrónico dirigido a: <a href="mailto:provedoria.cliente@millenniumbcp.pt">provedoria.cliente@millenniumbcp.pt</a>  No sítio <a href="http://www.millenniumbcp.pt">www.millenniumbcp.pt</a> , através do preenchimento de formulário de contacto.  Por correio, dirigido a Millenniumbcp, Provedoria do Cliente - Rua Augusta, nr. 84, Piso 2, 1100-053 Lisboa, Portugal
Millennium bcp Encarregado da Proteção de Dados (reclamações sobre dados pessoais)	Por correio eletrónico dirigido a: <a href="mailto:protecao.dados.pessoais@millenniumbcp.pt">protecao.dados.pessoais@millenniumbcp.pt</a>

Para que as reclamações ou sugestões transmitidas possam ser adequadamente analisadas é necessário a correta identificação do respetivo emitente (Cliente e/ou Reclamante) com indicação do nome; morada; número de identificação fiscal; e número de conta.

**As reclamações podem também ser dirigidas às seguintes entidades:**

<b>Entidade</b>	<b>Como</b>
Banco de Portugal	Formulário de reclamação online em <a href="http://www.clientebancario.bportugal.pt">www.clientebancario.bportugal.pt</a> Em alternativa pode imprimir o formulário de reclamação e enviá-lo por correio para a seguinte morada: Banco de Portugal, Apartado 2240- 1106-001, Lisboa, Portugal
Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)	Diretamente ao Serviço de Apoio ao Investidor, por preenchimento de formulário no site <a href="http://www.cmvm.pt">CMVM</a> Por carta dirigida a CMVM - Serviço de Apoio ao Investidor, Rua Laura Alves, nr. 4, Apartado 14258 1064-003 Lisboa, Portugal
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)	Formulário de reclamação online em <a href="https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor">https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor</a> Por carta dirigida à ASF, Av. da República, 76 1600-205 Lisboa
Mediador do Crédito	Mediador do Crédito, Apartado 21004 - 1126-001 Lisboa, Portugal Ou através do endereço eletrónico: <a href="mailto:mediador.do.credito@bportugal.pt">mediador.do.credito@bportugal.pt</a>
Comissão Nacional de Proteção de Dados (reclamações sobre tratamento de dados pessoais)	Notificação de violação de dados pessoais - preencher o formulário de apresentação de queixas/reclamações, disponível em <a href="https://www.cnpd.pt">https://www.cnpd.pt</a> Notificação de queixas/reclamações - remeter email à CNPD, para o endereço <a href="mailto:geral@cnpd.pt">geral@cnpd.pt</a>
Plataforma RLL/ODR (reclamações sobre produtos ou serviços contratados online)	Endereço eletrónico: <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show</a>
Livro de Reclamações Eletrónico	<a href="http://www.livroreclamacoes.pt">www.livroreclamacoes.pt</a>

**Resolução Alternativa de Conflitos**

Os Clientes podem ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos.

Para este efeito, informamos que o Millennium bcp é uma entidade aderente aos seguintes Centros de Arbitragem de Conflitos:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>, e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, <http://www.cicap.pt/>.

## Tratamento, Decisão e Comunicação de resposta

As reclamações recebidas no Banco são analisadas, com princípios de equidade, rigor e distância na análise, sem formulação de juízos de valor sobre a atuação do Banco ou do Cliente e enquadrada nas Normas que regulam o Banco e a Atividade Bancária em geral. Sempre que não for possível a sua resolução imediata, estas são tratadas por unidade especificamente dedicada, garantindo-se resposta ao Reclamante, em linguagem clara e simples, e sem demora injustificada, sobre a sua conclusão, sendo as decisões fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objetivos e que salvaguardem os interesses dos Clientes e do Banco.

A conclusão do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao Reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente, ou através de *e-mail*, carta, ou outro canal de comunicação (apenas para endereços *e-mail*, moradas e números de telefones registados e associados, nos registos do Banco ao Cliente / Reclamante), indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

Ao comunicar a sua posição, o Banco informa o Cliente / Reclamante da possibilidade de encaminhar a sua reclamação para entidades de resolução alternativa de litígios, remetendo para a informação constante neste documento.

Informações adicionais sobre a Política de Gestão de Reclamações podem ser solicitadas através dos contactos do Banco atrás identificados.

Banco Comercial Português, S.A.