



Banco Comercial Português, S.A.

# Regulamento do Provedor do Cliente

**Millennium**  
bcp

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I Princípios Gerais</b> .....	<b>3</b>
Artigo 1.º Funções .....	3
Artigo 2.º Direito de reclamação e de recurso .....	3
Artigo 3.º Recursos .....	3
Artigo 4.º Delimitação .....	4
<b>CAPÍTULO II Estatuto e Atribuições do Provedor</b> .....	<b>4</b>
Artigo 5.º Designação .....	4
Artigo 6.º Mandato .....	4
Artigo 7.º Inamovibilidade .....	4
Artigo 8.º Competências .....	5
Artigo 9.º Poderes .....	5
Artigo 10.º Princípio da Legalidade e da Equidade .....	5
Artigo 11.º Impedimento Temporário .....	6
Artigo 12.º Relatório .....	6
<b>CAPÍTULO III Procedimento</b> .....	<b>6</b>
Artigo 13.º Iniciativa e Representação .....	6
Artigo 14.º Apresentação de Reclamações e Recursos .....	6
Artigo 15.º Apreciação Preliminar das Reclamações e Recursos .....	7
Artigo 16.º Instrução .....	7
Artigo 17.º Princípio da Celeridade .....	7
Artigo 18.º Dever de Cooperação .....	7
Artigo 19.º Princípio do Contraditório .....	7
Artigo 20.º Resposta ao Cliente .....	8
Artigo 21.º Recomendações .....	8
Artigo 22.º Fundamentação na Improcedência de Recursos .....	8
Artigo 23.º Princípio da Gratuitidade .....	8
Artigo 24.º Homologação pela Comissão Executiva .....	8
<b>CAPÍTULO IV Disposições Diversas</b> .....	<b>9</b>
Artigo 25.º PRAZOS, ACESSO AOS TRIBUNAIS E A OUTROS MEIOS .....	9
Artigo 26.º DEVER DE SIGILO .....	9
Artigo 27.º PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA .....	9

## Capítulo I

### Princípios Gerais

#### Artigo 1.º

##### Funções

1. O Provedor do Cliente tem por função principal a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Banco Comercial Português, SA, do Banco ActivoBank, S.A., e da Interfundos – Sociedade Gestora de Organismo de Investimento Coletivo, S.A., (em diante qualquer destas sociedades é referida por si só ou conjuntamente como “o Banco”), assegurando, através de meios informais, a regularidade plena das relações destes com o Banco assim como com as restantes sociedades do Grupo Banco Comercial Português.
2. A atividade do Provedor do Cliente estende-se igualmente aos produtos de seguros comercializados pelo Banco.
3. O Provedor do Cliente, na sua atuação, é auxiliado por estrutura orgânica própria.
4. O Provedor do Cliente goza de total independência no exercício das suas funções e desempenha-as com integral imparcialidade.

#### Artigo 2.º

##### Direito de reclamação e de recurso

1. Os Clientes podem apresentar reclamações por ações ou omissões dos serviços e colaboradores do Banco ao Provedor do Cliente.
2. O facto de o Cliente ter anteriormente já deduzido reclamação sobre a mesma matéria junto do Banco e ter recebido resposta desfavorável à sua pretensão, não impede que possa apresentar pedido de reapreciação, sob a forma e designação de recurso dirigido ao Provedor do Cliente sobre os mesmos factos, sendo o processo gerido correspondentemente e de forma autónoma.
3. Nos casos em que as reclamações ainda não tenham sido deduzidas junto do Banco, o Provedor do Cliente encaminha tais reclamações para os órgãos próprios do Banco, que por delegação da Provedoria do Cliente, as apreciarão, decidirão e comunicarão ao Cliente de forma autónoma e em nome do Banco, devendo o teor dessa resolução ser comunicada ao Provedor.

#### Artigo 3.º

##### Recursos

1. Os recursos, entendidos como pedidos de reapreciação do Cliente a resposta já dada a reclamação prévia, são processadas internamente nos serviços do Provedor do Cliente sendo a sua instrução, análise e decisão com vista a recomendação final, da exclusiva competência do Provedor.

2. A pendência de recurso impede que, durante esse período, seja comunicada ao Cliente, por qualquer outra área do Banco, resolução relacionada com a matéria em apreciação, à exceção de deliberação do Conselho de Administração ou da Comissão Executiva.
3. Sempre que tenha conhecimento de que o tema objeto de recurso se encontra pendente de resolução de litígio por parte de entidades arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.

#### **Artigo 4.º** **Delimitação**

Não se inserem no conceito de reclamação os pedidos de informações ou esclarecimentos, sugestões ou consultas, nem solicitações de atuação do Banco em casos em que não estejam em causa ações ou omissões dos seus serviços e colaboradores, nomeadamente que tenham a ver com a política comercial do Banco, assim como as meras sugestões de atuação.

## **CAPÍTULO II**

### **Estatuto e Atribuições do Provedor**

#### **Artigo 5.º** **Designação**

O Provedor do Cliente é nomeado pelo Conselho de Administração, devendo a escolha recair em cidadão de reconhecido prestígio e reputação profissional, integridade e independência, sem vínculo laboral ao Banco.

#### **Artigo 6.º** **Mandato**

O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de quatro anos, podendo ser renovado.

#### **Artigo 7.º** **Inamovibilidade**

Não é possível pôr-se termo ao mandato do Provedor do Cliente sem motivo adequado o qual só poderá consistir no incumprimento por aquele das condições exigidas para o exercício do cargo ou dos deveres a que se encontra vinculado.

## Artigo 8.º

### Competências

Ao Provedor do Cliente compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações e recursos apresentados pelos Clientes nos termos dos artigos 2.º e 3.º.
- b) Manter o diálogo com o Cliente reclamante, sempre que tal se revele indispensável para a apreciação da questão, preferencialmente sob forma escrita.
- c) Por solicitação de qualquer órgão social ou por sua própria iniciativa, emitir informação, alertas ou recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade.

## Artigo 9.º

### Poderes

Para consecução das competências atribuídas no artigo precedente, compete ao Provedor:

- a) Efetuar ou promover visitas aos setores da atividade do Banco, ouvindo os respetivos serviços e colaboradores e pedindo as informações, bem como a exibição de documentos que reputar conveniente.
- b) Proceder a todas as diligências que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha de elementos e no enquadramento ou apuramento de factos, todos os procedimentos adequados.
- c) Formular recomendações, devidamente fundamentadas, endereçadas à Comissão Executiva, com conhecimento ao Conselho de Administração, com vista à correção de práticas discriminatórias, não conformes com a legalidade ou regularidade interna de procedimentos, que violem direitos e interesses legalmente protegidos dos Clientes ou que afetem a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelo Banco.
- d) Em casos de menor complexidade as recomendações, devidamente fundamentadas, poderão ser dirigidas às competentes Direções do Banco diretamente ao respetivo responsável máximo.

## Artigo 10.º

### Princípio da Legalidade e da Equidade

1. As recomendações que o Provedor do Cliente possa formular baseiam-se nas normas jurídicas imperativas aplicáveis, no [Código de Conduta](#) do Banco Comercial Português nos demais regulamentos e normas de procedimento internas, e instruções, avisos ou recomendações do Banco de Portugal.
2. Em qualquer situação alvo de apreciação pelo Provedor do Cliente poderão ser sempre utilizados juízos de razoável oportunidade, com vista à adoção de uma solução equitativa.

## **Artigo 11.º**

### **Impedimento Temporário**

1. Nos casos de impedimento temporário do Provedor do Cliente, a sua substituição interina cabe ao primeiro responsável pela estrutura orgânica que o coadjuva no desempenho das suas funções.
2. O exercício de funções em substituição abrange tão-somente os poderes que, em cada momento, lhe sejam expressamente conferidos pelo Provedor do Cliente.
3. Por impedimento temporário entende-se a incapacidade para o exercício de função por período superior a 15 dias e inferior a 120 dias.

## **Artigo 12.º**

### **Relatório**

O Provedor do Cliente envia trimestralmente ao Conselho de Administração, à Comissão Executiva e à Comissão de Auditoria um relatório da sua atividade, anotando as iniciativas tomadas, a natureza e número das reclamações e recursos rececionados, as diligências efetuadas e os resultados obtidos, bem como os alertas e recomendações que entenda relevantes no exercício da função. Anualmente elabora, ainda, contributos que integram o Relatório de Sustentabilidade do Banco.

## **CAPÍTULO III**

### **Procedimento**

## **Artigo 13.º**

### **Iniciativa e Representação**

1. O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos Clientes - individual ou coletivamente, em nome próprio ou em nome alheio - ou por iniciativa própria relativamente a factos que por qualquer outro meio cheguem ao seu conhecimento.
2. As reclamações ao Provedor do Cliente e a dedução de recursos não dependem necessariamente de interesse direto, pessoal e legítimo, nem de quaisquer prazos.
3. Os Clientes podem-se fazer representar ou acompanhar por um terceiro em qualquer fase do processo.

## **Artigo 14.º**

### **Apresentação de Reclamações e Recursos**

1. As reclamações e recursos devem ser apresentadas por carta, formulário eletrónico ou por correio eletrónico, de forma a que permitam a sua leitura, impressão e conservação, devendo conter a adequada identificação do Cliente reclamante, assim como a sua assinatura.
2. As reclamações e recursos diretamente dirigidas ao Provedor do Cliente ou apresentadas, para o mesmo efeito, em qualquer das sucursais ou outras áreas do Banco, serão sempre endereçadas ao Provedor do Cliente, tendo aquelas Unidades o dever da sua remessa imediata a este.
3. São admitidas reclamações em português e inglês.

4. As reclamações deverão ser acompanhadas de toda a documentação relevante para a análise do processo.

#### **Artigo 15.º**

##### **Apreciação Preliminar das Reclamações e Recursos**

1. As reclamações e recursos são objeto de uma apreciação preliminar tendente a avaliar da sua admissibilidade.
2. São indeferidas liminarmente as reclamações e recursos anónimos, bem como as que manifestamente careçam de fundamento ou sejam reveladoras de má-fé, assim como as que utilizem vocabulário impróprio.
3. O Provedor do Cliente pode, sempre que o circunstancialismo o determine, convidar os Clientes a fornecer esclarecimentos sobre os factos relatados ou as razões invocadas.

#### **Artigo 16.º**

##### **Instrução**

As diligências de instrução, efetuadas de modo informal e expedito e sem sujeição às regras processuais sobre a produção de prova em juízo, são sempre realizadas pelo Provedor do Cliente ou por quem por ele for, para cada caso, indicado.

#### **Artigo 17.º**

##### **Princípio da Celeridade**

Na apreciação das reclamações e recursos admitidos serão dispensadas todas as formalidades não reputadas essenciais, com vista à salvaguarda eficiente dos direitos e interesses legalmente protegidos dos Clientes ou do Banco.

#### **Artigo 18.º**

##### **Dever de Cooperação**

1. Todas as Unidades Orgânicas do Banco têm o dever de prestar ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de cinco dias, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados.
2. Deverá ser observada a forma escrita a não ser que tal seja especificamente dispensado pelo Provedor do Cliente.

#### **Artigo 19.º**

##### **Princípio do Contraditório**

O Provedor do Cliente deve ouvir os serviços e colaboradores cuja atuação tenha sido posta em causa, por forma a permitir-lhes dar as explicações ou prestar os esclarecimentos que tiverem por relevantes, colhida que foi previamente a versão do Cliente.

## **Artigo 20.º**

### **Resposta ao Cliente**

1. No caso de recursos, a resposta final ao Cliente interpelante será dada diretamente pelo Provedor do Cliente, após decisão de acolhimento ou não acolhimento da recomendação pelo Banco, no prazo máximo de trinta dias contados a partir da data da respetiva receção, salvo nos casos de excecional complexidade em que este prazo poderá ser alargado para sessenta dias.
2. Nos restantes casos, e por delegação da Provedoria, a resposta final será remetida em nome do Banco, diretamente e de forma autónoma, pelos respetivos serviços competentes respeitando-se os prazos assinalados no número anterior.
3. As comunicações do Provedor do Cliente ou dos serviços do Banco são efetuadas por escrito ficando registo em suporte duradouro.

## **Artigo 21.º**

### **Recomendações**

1. As recomendações do Provedor do Cliente quando dirigidas à Comissão Executiva, são remetidas ao seu Presidente.
2. A Comissão Executiva deve comunicar ao Provedor do Cliente a posição que quanto a elas assume.
3. O não acatamento das recomendações tem sempre de ser fundamentado.
4. O não acatamento das recomendações pela Direção do Banco envolvida, no circunstancialismo da alínea d) do artigo 9.º, faculta ao Provedor do Cliente o envio daquelas à Comissão Executiva para deliberação final e eventual deferimento da posição expressa pelo Provedor do Cliente.
5. O Provedor do Cliente informa o Cliente por escrito do acolhimento, ou não, pelo Banco da recomendação que tenha efetuado, podendo, ou não, revelar o sentido da sua recomendação.

## **Artigo 22.º**

### **Fundamentação na Improcedência de Recursos**

Os pareceres do Provedor do Cliente proferidos em processos de recurso em que se verifique a improcedência, mesmo que parcial, da pretensão deduzida, deverão conter a bastante justificação a qual deverá ser sempre transmitida por escrito, mesmo que sucintamente, ao reclamante.

## **Artigo 23.º**

### **Princípio da Gratuitidade**

A atividade do Provedor do Cliente é gratuita para os Clientes reclamantes e recorrentes.

## **Artigo 24.º**

### **Homologação pela Comissão Executiva**

A homologação pela Comissão Executiva das recomendações do Provedor do Cliente torna aquelas vinculativas para os serviços do Banco.



## CAPÍTULO IV

### Disposições Diversas

#### Artigo 25.º

##### Prazos, Acesso aos Tribunais e a Outros Meios

O pedido de intervenção do Provedor do Cliente não suspende quaisquer prazos de caducidade ou prescrição, nem priva os Clientes do acesso aos competentes meios jurisdicionais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

#### Artigo 26.º

##### Dever de Sigilo

O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tenha conhecimento no exercício e por causa das suas funções, o qual se mantém após cessação destas.

#### Artigo 27.º

##### Princípio da Transparência

O presente Regulamento está permanentemente disponível ao público em geral, através do portal Millennium bcp no *link* «Institucional» / «Provedor» e no portal do ActivoBank no *link* «Ajuda (em pé de página)» «[Provedoria Cliente - ActivoBank](#)», assim como estão aí asseguradas todo um conjunto de informações complementares, sem prejuízo das demais que poderão ser disponibilizadas por escrito pelo Provedor do Cliente sempre que para isso seja solicitado.

**Data de aprovação:** 28.06.2024

**Órgão que aprovou:** Comissão Executiva

**Principais alterações efetuadas face ao conteúdo anteriormente disponível:** as línguas admitidas para apresentação de reclamações e recursos (Artigo 14.º) passam a ser só o português e o inglês.

**Millennium**  
bcp