



Banco Comercial Português, S.A.

Política de Gestão de Reclamações (Seguros)

Millennium
bcp

ÍNDICE

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SEGUROS).....	2
1. ENQUADRAMENTO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. PRINCÍPIOS GERAIS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SEGUROS)	4
4. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SEGUROS)	5
5. MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	7
5.1. Canais do Banco	7
5.2. Resolução Alternativa de Conflitos.....	7
6. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA.....	7

1. ENQUADRAMENTO

O Banco Comercial Português, S.A. estabelece como objetivo permanente um nível de excelência no exercício da sua atividade de mediador/distribuidor de produtos de seguros. Neste quadro o Banco, enquanto mediador /distribuidor e em conformidade com os requisitos legais e regulamentares em vigor, definiu a sua política de gestão de reclamações aprovada pelo seu órgão de administração, o qual é também responsável pela sua implementação adequada e pela monitorização do respetivo cumprimento.

Esta política de gestão de reclamações é comunicada a todos os colaboradores do Banco estando permanentemente disponível e acessível no Portal de Documentação do Banco.

O Banco trata como Reclamação (a) a manifestação de discordância em relação à posição que o Banco assume na qualidade de mediador de seguros, (b) a insatisfação em relação aos serviços de distribuição de seguros por si prestados, bem como, (c) qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

NÃO SE INCLUEM NO CONCEITO DE RECLAMAÇÃO AS DECLARAÇÕES QUE INTEGRAM O PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO CONTRATUAL, AS INTERPELAÇÕES PARA CUMPRIMENTO DE DEVERES LEGAIS OU CONTRATUAIS, AS COMUNICAÇÕES INERENTES AO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS E EVENTUAIS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO OU ESCLARECIMENTO.

2. OBJETIVO

A Política de Gestão de Reclamações (seguros), adiante designada apenas por Política, estabelece os princípios aplicáveis pelo Banco na gestão de reclamações, enquanto mediador/distribuidor de produtos de seguros, por forma a assegurar um processo para tratamento e apreciação de reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com a Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro (doravante NR 13/2020), elaborada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e aprovada em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 janeiro.

3. PRINCÍPIOS GERAIS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SEGUROS)

O Banco Comercial Português, S.A. (Banco), na qualidade de mediador de seguros, gere os processos relativos às reclamações de forma célere e eficiente, tendo instituído uma função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações que está centralizada no Centro de Atenção ao Cliente da Direção de Marketing e Apoio à Rede (DMAR-CAC) que atua como ponto de receção e resposta, e assegura aos reclamantes total acessibilidade.

O Banco garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações. É assegurado igualmente que os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

O Banco assegura ainda que:

- a) A gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respetivo modelo organizacional, identificado e descrito na Política de Gestão de Reclamações, garante que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse, são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas;

- b) Todas as áreas do Banco prestam toda a colaboração, inclusive documentação e informação à DMAR-CAC para o exercício da sua função autónoma de gestão de reclamações.

A gestão de reclamações apresentadas junto do Banco não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.

O Banco assegura que trata e analisa, numa base contínua, os dados relativos à gestão de reclamações de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, assim como as causas das reclamações recebidas de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

4. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SEGUROS)

Em conformidade com os princípios gerais de funcionamento interno e de controlo do Banco Comercial Português, os departamentos e as sucursais procuram sempre atender de modo irrepreensível os Clientes, concorrendo para a sua satisfação, imprimindo esforços de modo a assegurar o atendimento justo e atempado das suas reclamações.

Os Clientes do Banco Comercial Português na qualidade de Mediador de Seguros, podem apresentar as suas reclamações em comunicação por escrito, dirigida à Rede Comercial ou à DMAR-CAC.

O Banco Comercial Português tem instituído um modelo centralizado de gestão de reclamações a cargo da DMAR-CAC, que assegura que o prazo entre a receção, o tratamento, a apreciação da reclamação e a respetiva resposta não exceda 20 dias.

O desfecho do processo, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é realizada por comunicação através de carta ou e-mail, indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável;

- a) As reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel ou noutro suporte duradouro e incluir as seguintes informações:
- 1) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - 2) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - 3) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - 4) Número do documento de identificação do reclamante;
 - 5) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - 6) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
 - 7) Data e local da reclamação;
- b) Os meios disponíveis para apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados encontram-se descritos no Ponto 4 infra.
- c) O Banco acusa a receção da reclamação assim que a mesma é recebida pela DMAR-CAC (art. 37ºNR).

- d) Na gestão de reclamações, enquanto mediador/distribuidor de produtos de seguros, para assegurar a existência de um processo adequado para o tratamento de reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com a Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, elaborada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e aprovada em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 janeiro, o Banco deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não exceda 20 dias contados a partir da receção da reclamação sem omissões ou falta de informação.
- e) Os processos de reclamação, contendo toda a informação e documentação que tenha sido remetida pelo reclamante ou ao reclamante, bem como a análise e os despachos internos relacionados, são conservados nos arquivos do Banco Comercial Português por um prazo de 10 anos, findo o qual serão destruídos. Deve ser assegurado que os processos, antes de serem destruídos, se encontram digitalizados na sua integralidade. O arquivo digital deve permitir manter a informação por um período total de 20 anos (nele incluindo os 10 anos atrás referidos), correspondente ao prazo ordinário da prescrição (art.º 309º do Código Civil);
- f) Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem aceder à informação relativa à gestão da reclamação apresentada e à documentação associada através de comunicação dirigida à DMAR - CAC, através do endereço de correio eletrónico centroatencaoaocliente@millenniumbcp.pt;
- g) O Banco colabora com o CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros, na resolução extrajudicial de qualquer litígio com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade de mediação por si desempenhada, o Banco informa, desse facto o reclamante, direcionando a reclamação para o departamento do Banco que acompanha as reclamações do setor financeiro à qual a atividade se reporta (atividade bancária ou de intermediação financeira).

O Banco, se verificar que a reclamação recebida não inclui os elementos necessários à sua gestão, descritos na alínea c) acima, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, dá conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

O Banco pode não admitir reclamações apenas quando:

- 1) São omitidos dados essenciais que inviabilizam a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do parágrafo antecedente;
- 2) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação se encontra pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- 3) Estas reclamações reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Banco;
- 4) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que o Banco não admitir reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos das alíneas antecedentes invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem o Banco de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações o Banco deve informar, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

Os diversos departamentos do Banco têm o dever de colaborar com a DMAR-CAC no âmbito da gestão de reclamações.

5. MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

5.1. Canais do Banco

DMAR - Centro de Atenção ao Cliente	Por correio eletrónico dirigido a centroatencaoaocliente@millenniumbcp.pt 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
-------------------------------------	---

5.2. Resolução Alternativa de Conflitos

Entidade	Como
O Millennium bcp é uma entidade aderente aos seguintes Centros de Arbitragem de Conflitos	Cimpas - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros https://www.cimpas.pt/pt Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa http://www.centroarbitragemlisboa.pt Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto http://cicap.pt

6. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é comunicada a toda a estrutura do Banco, encontrando-se permanentemente disponível via Portal Interno do Banco no Sítio da Documentação para consulta de todos os Colaboradores, bem como, é facultada ao público em geral através do site www.millenniumbcp.pt e da respetiva app.

Data aprovação: 08/04/2025

Órgão que aprovou: Comissão Executiva

Principais alterações efetuadas ao conteúdo anteriormente publicado: N.A.