

Política de Gestão de Reclamações

O Banco Comercial Português, S.A. (Banco), sob a marca comercial Millenniumbcp, 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	www.millenniumbcp.pt
Sucursal Millennium bcp	Presencialmente, por telefone, por escrito (carta dirigida ao Banco) ou registo no Livro de Reclamações
Centro de Contactos	Por telefone: 707 50 24 24; 91 827 24 24; 93 522 24 24; 96 559 24 24 +351 21 005 2424 (de Portugal ou do Estrangeiro)
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
Provedoria do Cliente	Por correio eletrónico dirigido a: provedoria.cliente@millenniumbcp.pt No sítio www.millenniumbcp.pt , 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: protecao.dados.pessoais@millenniumbcp.pt

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:

Entidade	Como
Banco de Portugal	Formulário de reclamação online em www.clientebancario.bportugal.pt 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 http://www.cmvm.pt/pt/AreadoInvestidor/ApoioAoInvestidor/Reclamacoes/Pages/Analise-de-Reclama%C3%A7%C3%B5es.aspx . 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 https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor 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 em www.mediador.do.credito@bportugal.pt
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 https://www.cnpd.pt Notificação de queixas/reclamações - remeter email à CNPD, para o endereço geral@cnpd.pt
Plataforma RLL/ODR (reclamações sobre produtos ou serviços contratados online)	Endereço eletrónico: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show
Livro de Reclamações Eletrónico	www.livroreclamacoes.pt

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.