

Gestão de Reclamações

Quem e como pode apresentar reclamações?

Clientes ou utentes que pretendam manifestar a sua insatisfação em relação à prestação de serviços, comercialização de produtos ou qualidade de atendimento, devem fazê-lo formalmente, sendo a reclamação objeto de análise e resposta pelo Gabinete do Cliente e Qualidade do Banco Empresas Montepio.

O reclamante deve indicar os seus elementos de identificação que permitam a análise, designadamente, o seu nome completo, morada, número de identificação fiscal e endereço de correio eletrónico, se tiver.

O reclamante deve descrever de forma clara, completa e fundamentada os factos que motivam a reclamação, acompanhando-a dos respetivos comprovativos, se existirem, a fim de ser efetuada a análise rigorosa, para posterior resposta objetiva.

As reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes meios:

- Por mensagem de correio eletrónico, para gabinetecliente@bancobem.pt;
- Por carta ao Gabinete do Cliente e Qualidade, sito na Av. de Berna, n.º 10 – 7.º piso, 1050-040 Lisboa;
- No Livro de Reclamações, disponível em todos os Espaços Empresa e outros estabelecimentos com atendimento direto;
- No Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Existe, ainda, a possibilidade de apresentar reclamações junto das entidades de supervisão.

Como são tratadas as reclamações e quando são respondidas?

As reclamações são objeto de acuso de receção, no próprio dia ou no dia útil seguinte, através de mensagem de correio eletrónico, para os reclamantes que disponibilizem o respetivo endereço.

O Gabinete do Cliente e Qualidade efetua todas as diligências necessárias para a análise dos factos alegados pelo reclamante, de forma isenta e rigorosa.

São desenvolvidas todas as diligências para a conclusão célere da análise das reclamações. Nos casos de elevado grau de complexidade, mantém-se o reclamante informado, por escrito.

Finda a análise, o Gabinete do Cliente e Qualidade comunica ao reclamante, por escrito, a sua decisão, quer lhe assista razão, quer nos restantes casos, de forma fundamentada e de fácil entendimento.

As respostas a reclamações, que não tenham associados prazos legais, são comunicadas no prazo de até 30 dias úteis, exceto nos casos de elevado grau de complexidade.

Nos restantes casos, são respeitados os prazos legais estabelecidos.