

## **Política de Gestão de Reclamações**

**A sua reclamação terá resposta garantida pelo Gabinete do Cliente do Banco Empresas Montepio.**

Clientes ou utentes que pretendam manifestar insatisfação em relação à prestação de serviços, comercialização de produtos ou qualidade de atendimento, podem apresentar formalmente reclamação, a qual é objeto de análise e tratamento no **Gabinete do Cliente** do Banco Empresas Montepio.

O reclamante deve indicar elementos de identificação que viabilizem a análise e descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.

A reclamação pode ser apresentada através dos seguintes meios:

- Por mensagem eletrónica para [Gabinetecliente@bancobem.pt](mailto:Gabinetecliente@bancobem.pt)
- Por carta ao Gabinete do Cliente - Av. de Berna, nº 10, 7º andar, 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](http://www.livroreclamacoes.pt).

O Gabinete do Cliente comunica sempre formalmente a decisão, quer assista razão ao reclamante, quer nos restantes casos.

São desenvolvidas todas as diligências para conclusão célere dos processos de reclamação. Nos casos de elevado grau de complexidade, mantém-se o reclamante informado, através dos meios considerados mais adequados.