

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Gestão de Reclamações é um instrumento que visa a melhoria contínua dos serviços prestados aos Clientes da **CBK LISBOA – Mediadores de Seguros, Lda.**, no estrito cumprimento que decorre da Lei N° 7/2019, de 16 de Janeiro; das Normas e Regulamentos da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões, e ainda na observância dos Princípios de Serviço ao Cliente, em conformidade com as práticas instituídas no Manual de Gestão.

Considera-se reclamação qualquer manifestação de insatisfação em relação aos serviços prestados pela **CBK LISBOA**, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamação, as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes a processos de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

O tratamento de reclamações deve ser diferenciado da gestão de sinistros, bem como dos simples pedidos de execução de contratos, de informação ou de esclarecimentos.

A **CBK LISBOA** definiu a Política de Gestão de Reclamações que foi aprovada pela Administração e que consta no Manual de Gestão CBK Holding/Instrução de Trabalho N° 08.

As reclamações devem ter todas as informações importantes para a sua gestão, incluindo:

- o nome completo do Cliente (ou da pessoa que o representa);
- se é Tomador do Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado, ou Pessoa que o representa;
- o contacto do Cliente (ou da pessoa que o representa);
- o número do documento de identificação do Cliente ou NIF;
- o número da apólice em reclamação;
- a descrição clara e pormenorizada dos factos que levaram à reclamação, a identificação dos intervenientes e a data e local em que os factos aconteceram;
- a data e o local da apresentação da reclamação.

Se o registo não estiver completo, sobretudo quando não é explicado o motivo pelo qual se reclama, a **CBK LISBOA** comunica ao Cliente e solicita os dados em falta.

Poderá submeter-nos a sua reclamação por escrito através do [Formulário de Reclamação](#) ou através do e-mail: gestaodereclamacoes@cbklisboa.pt