

Política de Gestão de Reclamações

A **Reorganiza Com Sentido** – Intermediação de Crédito Lda, e a **Reorganiza Agora** – Mediação de Seguros, Unipessoal Lda, sob a marca comercial **Reorganiza**, têm como propósito promover serviços de excelência e de elevado valor acrescentado para os seus clientes.

Acontecimentos inesperados ou imprevistos poderão originar insatisfação por parte de algum dos nossos Clientes. Considerando que a Gestão de Reclamações é um instrumento de grande valia para a melhoria contínua dos serviços prestados, a **Reorganiza** disponibiliza, de forma gratuita, meios para que possa apresentar a sua reclamação.

Considera-se uma reclamação qualquer manifestação de insatisfação em relação aos serviços prestados pela **Reorganiza**, bem como alegações de eventual incumprimento de deveres, apresentada por clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as declarações que integram processos de negociação, as comunicações inerentes aos processos de sinistros e eventuais pedidos de informação ou pedidos de esclarecimento.

Como apresentar a sua reclamação

A sua reclamação deve conter as informações necessárias para um tratamento correto, incluindo:

- Nome completo do Cliente;
- Número de Identificação ou Número Fiscal de Contribuinte;
- Contactos;
- Serviço a Reclamar (Crédito ou Seguros);
- Qualidade do reclamante (cliente, tomador, segurado, beneficiário, lesado ou pessoa que o representa);
- Número da apólice (se reclamação de seguros);
- Descrição pormenorizada dos factos que originam a reclamação;

Todas as reclamações serão analisadas com princípios de equidade, rigor e distância, sem qualquer formulação de juízos de valor sobre a atuação do Cliente e da **Reorganiza**. Será garantida uma resposta clara e simples e sem demora justificada, sendo as decisões fundamentadas à luz de critérios legais e objetivos e que salvaguardem os interesses de ambas as partes. A decisão será comunicada através de email, carta ou outro canal de comunicação, sendo sempre informada a possibilidade de reclamação para entidades de resolução alternativa de litígios.

Poderá submeter a sua reclamação por escrito para a morada da **Reorganiza** (Av. da República nº 45, 2º Esquerdo, 1050-187 Lisboa) ou por email para info@reorganiza.pt.

M. Avenida da República, 45 – 2ºEsq
1050-187 Lisboa

T. +351 218 700 007

E. info@reorganiza.pt

Reorganiza Com Sentido, Intermediação de Crédito: registada no Banco de Portugal como Intermediário de Crédito Vinculado com o Registo número 0000304.

Reorganiza Agora, Mediador de Seguros: inscrito no registo da ASF na categoria de Agente de Seguros sob o número 417450912/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida. Não assume a cobertura dos riscos nem está autorizada a receber prémios nem a celebrar contratos de seguro em nome das seguradoras.