

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO

Com a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico, para além de todos os canais de que já dispomos para conhecer as preocupações/sugestões dos nossos Clientes, surge um novo canal semelhante ao conhecido Livro de Reclamações que se encontra disponível nos nossos espaços de atendimento.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, os Clientes passam a poder exercer o seu direito de reclamações numa Plataforma Digital da responsabilidade da INCM (Imprensa Nacional Casa da Moeda) e da DGC (Direção-Geral do Consumidor), que tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico.

Assim, sempre que o Cliente efetuar uma reclamação nesta Plataforma Digital sob a responsabilidade INCM e da DGC, a mesma será redirecionada para a nossa empresa e para entidade reguladora do setor.

O acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico deverá ser feito através do seguinte endereço <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

