

Gestão e Tratamento de Reclamações

O processo de gestão e tratamento de reclamações é encarado como uma oportunidade para o diálogo e aprofundamento da relação com o cliente. É igualmente uma oportunidade e um momento único de aprendizagem. As críticas e opiniões dirigidas pelo cliente devem ser escutadas e valorizadas para melhorar a qualidade do serviço a prestar.

O principal objectivo do processo de gestão e tratamento de reclamações é responder atempada e informadamente à reclamação apresentada. Porém, a nossa actuação não se esgota por aqui.

O sistema de gestão e tratamento de reclamações é ainda encarado de forma preventiva, no sentido em que nos permite, através das críticas e sugestões apresentadas pelo cliente, melhorar a qualidade do serviço a prestar, antecipando eventuais problemas e intervindo na sua resolução com base na aprendizagem que fizemos junto do cliente. Assim melhoramos a nossa capacidade de resposta com inegáveis vantagens para a nossa organização.

Princípios que norteiam a gestão e o tratamento de reclamações:

- competência;
- actuação conforme mercado;
- boa educação e correcção no relacionamento com o cliente;
- permanente cooperação com o cliente, prestando os esclarecimentos por este solicitados;
- melhor solução;
- brevidade e eficácia.

Como apresentar:

A reclamação deve ser apresentada por escrito e enviada por e-mail para: geral@agille.pt. (a reclamação pode ser realizada através do formulário disponibilizado).

Os elementos que devem instruir a reclamação são os seguintes:

- nome completo e morada;

- número do bilhete de identidade ou do cartão do cidadão;
- número de identificação fiscal;
- número da apólice de seguro ou do processo de sinistro;
- qualidade do reclamante (tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado);
- dados de contacto para que possamos contactar o reclamante e mais rapidamente obter as informações que possam ser úteis para a decisão do processo;
- uma descrição pormenorizada dos factos que motivam a reclamação (podem ser anexados os documentos de suporte à reclamação e que no entender do reclamante sejam necessários à sua apreciação).

Faltando algum destes elementos, o reclamante será contactado no sentido de proceder ao seu envio, com a maior brevidade possível (o prazo não será superior a dez (10) dias). O prazo para responder à reclamação apenas tem início depois do processo se encontrar instruído com todos os documentos.

Responsabilidade pela recepção, gestão e tratamento da reclamação apresentada:

A responsabilidade pela gestão do processo está atribuída ao Gestor do Cliente o qual:

- centraliza a recepção;
- analisa o processo;
- coordena a sua instrução e a obtenção das informações ou esclarecimentos adicionais que sejam necessários;
- responde à reclamação apresentada pelo cliente.

Processo de resposta a reclamação:

O processo de resposta à reclamação inicia-se com a apresentação da reclamação pelo cliente.

A reclamação apenas será rejeitada quando:

- o processo não esteja instruído com todos os elementos necessários à sua apreciação e o reclamante não junte ao processo os elementos em falta dentro do prazo fixado;
- se se tratar de reclamação anteriormente recepcionada e resolvida;
- se a reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Nestes casos, a reclamação será arquivada e o reclamante devidamente notificado do facto.

Após a aceitação da reclamação, serão efectuadas todas as diligências consideradas necessárias ao apuramento dos factos invocados. O reclamante poderá ser contactado com a finalidade de serem prestadas quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais necessárias à boa decisão do processo.

Terminadas as diligências reputadas necessárias para o esclarecimento integral dos factos, o processo seguirá para a fase de decisão. A decisão será fundamentada e comunicada por escrito ao reclamante.

Prazos:

O prazo de tratamento da reclamação é de vinte (20) dias após o início do processo (contando-se o prazo a partir da data em que o processo se encontrar instruído com todos os elementos necessários para a sua boa apreciação).

Nas situações de maior complexidade, este prazo pode ser alargado para trinta (30) dias.