

## DIRETRIZES DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Queremos ser o grupo multinacional líder no setor energético que protagonize um futuro melhor, criando valor de forma sustentável, com um serviço que qualidade para os nossos clientes, sendo uma referência pelos nossos firmes compromissos com os princípios éticos e o cumprimento normativo, o bom governo corporativo e a transparência, a segurança das pessoas e do fornecimento, a qualidade e a excelência operacional, a inovação, a proteção do meio ambiente, a orientação para o cliente e os objetivos de desenvolvimento sustentável aprovados pela Organização das Nações Unidas. Tudo isto se torna possível graças ao trabalho dos nossos colaboradores e das pessoas que trabalham com os nossos provedores e colaboradores, dos quais cuidamos, oferecendo todos os recursos em formação e medidas de conciliação que estão ao nosso alcance para o seu desenvolvimento e para potenciar a igualdade de oportunidades.

Trabalhamos para conhecer as necessidades e expectativas dos nossos clientes, para lhes oferecer as melhores soluções, defendendo o bom funcionamento do mercado em concorrência livre, esforçando-nos continuamente por aumentar a sua satisfação, reforçar os seu vínculo ao Grupo Iberdrola, fomentar o consumo responsável e facilitar e melhorar a sua vida. Para isso, regemo-nos pelos seguintes compromissos, instaurados como base para a gestão das reclamações dos nossos clientes:

- Proporcionar **acesso** a um processo de gestão de reclamações aberto, simples e gratuito, através dos canais de atenção direta ao cliente, presenciais e não presenciais.
- Identificar a sua reclamação com um **código de referência**, que permita ao cliente o seguimento do seu caso, em qualquer momento.
- Durante todo o processo de gestão da reclamação, a **linguagem** utilizada será **simples, cordial e coerente** e estará disponível em todos os idiomas em que os produtos e serviços tenham sido oferecidos. Disponibilizaremos diversos canais de contacto, de forma a que todos os clientes possam aceder ao processo, independentemente das suas capacidades de comunicação.
- Responder e resolver com **prontidão** todas as reclamações.
- Ter especial **foco no cliente** durante todas as fases do processo. Ser recetivos a comentários e sugestões de melhoria, e demonstrar o compromisso com a resolução eficaz e eficiente de todas as reclamações, tendo em conta que todos os nossos produtos e serviços devem cumprir com os padrões e parâmetros de **qualidade e segurança** requeridos pela norma aplicável.
- Tratar cada reclamação de forma **equitativa, objetiva, honesta e imparcial**, através dos **procedimentos de gestão** estabelecidos. Promover um tratamento justo, não discriminatório por motivo de raça, cor, nacionalidade, origem social, idade, género, estado civil, orientação sexual, ideologia, opiniões políticas, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social.
- Desenvolver **ações** para corrigir as causas raiz dos problemas que motivam as reclamações dos clientes, para **prevenir e evitar** que se repitam no futuro. **Registrar** o seguimento do processo de gestão das reclamações nas suas diversas fases.

- Conhecer as expectativas dos clientes e tentar superar as mesmas para alcançar a sua plena **satisfação**.
- Garantir a confidencialidade dos **dados de carácter pessoal** dos clientes, comprometendo-se a não revelar os mesmos a terceiros, salvo consentimento do cliente ou por obrigação legal no cumprimento de decisões judiciais ou administrativas.
- Oferecer aos clientes um **Sistema de Resolução Alternativa de Litígios**, como opção de resolução de conflitos.
- Aplicar as normas de **transparência, informação e proteção**. Promover uma cultura preventiva baseada no princípio de “tolerância zero” relativamente a actos ilícitos que possam ser cometidos e situações de **fraude** que possam ocorrer e na aplicação dos princípios de ética e comportamento responsável a todos os profissionais do Grupo.
- **Formar as pessoas** que trabalham com os clientes, para melhorar as suas habilidades, a sua eficácia e experiência de utilizador.
- Planificar, desenhar, implementar, manter, rever, analisar e melhorar, de forma contínua, o processo de gestão de reclamações, a sua resolução e os processos de melhoria realizados, potenciando uma cultura de **melhoria contínua** e a **excelência** na gestão, com o objetivo de criar valor para os clientes.
- Dispor de **Sistemas de Gestão de Qualidade**.
- Fomentar **inovações** que acrescentem valor para os utilizadores e aumentem a satisfação dos clientes.
- Favorecer o acesso à energia, tanto aos **grupos com especiais dificuldades económicas** como a comunidades isoladas.
- Assegurar o **compromisso da Direção** da Iberdrola com o **seguimento e melhora contínua** dos processos de gestão de reclamações.