

Estatutos / Regras da Provedoria

MISSÃO E COMPETÊNCIAS PRINCIPAIS

O Provedor do Cliente do Grupo Nabeiro tem por principal missão a defesa dos direitos e garantias dos Clientes e Consumidores dos Produtos comercializados e Serviços prestados pelas várias empresas/ áreas de negócio do Grupo em Portugal.

A atividade do Provedor e da sua equipa é realizada com total independência das áreas de negócio, o que garante uma completa imparcialidade na sua atuação.

PRINCIPAIS FUNÇÕES DO PROVIDOR DO CLIENTE

1. Mediar Reclamações todos os casos expostos em segunda instância tais como: Análise de pedidos de reapreciação/ recurso sobre reclamações casos dos Clientes (singulares ou coletivos) sobre produtos ou serviços já apresentadas às áreas de negócio competentes, destacando as principais ações:
 - / Tomar as diligências necessárias para a recolha da informação necessária para a apreciação dos casos apresentados. Exemplos: diálogo com Clientes, análise de procedimentos internos, consulta de indicadores de desempenho;
 - / Emitir Pareceres sobre os processos analisados resultando numa resposta aos Clientes e às respetivas áreas de negócio implicadas.
2. Promover as boas relações entre os Clientes e as diversas áreas de negócio, preservando e potenciando a reputação do Grupo Nabeiro.
3. Contribuir para a melhoria contínua dos produtos e serviços disponibilizados pelo Grupo Nabeiro.

PODERES E COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DO PROVIDOR DO CLIENTE

1. Solicitar internamente esclarecimentos sobre as ações tomadas nos processos alvo de reclamação
2. Aceder a indicadores de desempenho e níveis de serviço das áreas de negócio
3. Consultar procedimentos e outros documentos considerados relevantes na análise de reclamações
4. Realizar visitas às operações visadas pelas reclamações dos Clientes
5. Emitir recomendações/ Pareceres a seguir pelas áreas de negócio nas suas atividades
6. Monitorizar o tratamento das reclamações de Clientes pelas áreas de negócio do Grupo Nabeiro
7. Desenvolver procedimentos (em falta) a implementar nas diversas áreas de negócio
8. Rever e otimizar procedimentos implementados nas diversas áreas de negócio

DESIGNAÇÃO / NOMEAÇÃO

O Provedor do Cliente é nomeado pela Comissão Executiva do Grupo Nabeiro (no início do seu mandato) com base na sua experiência, integridade, capacidade de tomada de decisões imparciais e reputação profissional

MANDATO

O mandato do Provedor do Cliente tem uma duração de quatro anos, acompanhando o mandato da Comissão Executiva

SUBSTITUIÇÃO TEMPORÁRIA

Em caso de impedimento temporário o Provedor do Cliente é substituído interinamente pelo segundo responsável pela atividade – Coordenadora da Provedoria

ESTRUTURA ORGÂNICA/ CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA

Além do Provedor, a equipa da Provedoria do Cliente é composta por uma Coordenadora do Serviço e por Assistentes/ Gestores de Caso, sendo observada esta hierarquia.

Os elementos da equipa são indicados pelo Provedor do Cliente com o apoio da Direção de Recursos Humanos e propostos à aceitação da Comissão Executiva do Grupo Nabeiro.

APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES EM 2ª INSTÂNCIA PELOS CLIENTES

Os Clientes insatisfeitos com respostas recebidas a reclamações apresentadas sobre produtos ou serviços têm a oportunidade de efetuar reclamações em 2ª Instância através da Provedoria do Cliente - a Provedoria não responde a Reclamações em 1ª Instância, os Clientes devem recorrer aos serviços de Apoio ao Cliente disponibilizados pelas áreas de negócio correspondente.

Para apresentar o seu caso em 2ª Instância os Clientes podem utilizar o formulário online disponibilizado no Portal da Provedoria (modo preferencial) ou enviar um e-mail dirigido ao Provedor.

/ Em caso de envio de pedidos endereçados através de outros canais de contacto do Grupo Nabeiro, as áreas que os recebem têm a responsabilidade de os encaminhar para a Provedoria

Estas reclamações em 2ª Instância devem ser enviadas à Provedoria do Cliente no prazo máximo de três meses desde a resposta definitiva da área de negócio em causa, após ter sido ultrapassado o prazo definido para resposta ou em caso de inexistência de resposta.

A Provedoria do Cliente aceitará e dará seguimento a pedidos apresentados em português, inglês, castelhano e francês.

A exposição apresentada pelo Cliente deverá conter:

/ a referência da Reclamação apresentada originalmente à marca / área de negócio correspondente (se aplicável)

/ a descrição detalhada da situação na ótica do Cliente (incluindo documentação, se relevante)

/ a identificação do Cliente - nome completo e Número de Identificação Fiscal

/a indicação do meio de contacto preferencial do Cliente

O serviço prestado pela Provedoria é gratuito para os Clientes do Grupo Nabeiro.

ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES EM 2ª INSTÂNCIA

Através da Provedoria, os Clientes têm a oportunidade de submeter a reapreciação Reclamações que tenham apresentado previamente a áreas de negócio do Grupo Nabeiro e cuja resposta não tenha sido satisfatória ou não esteja ainda formulada (passado o prazo definido pela área em causa ou de acordo com o enquadramento legal).

Esta reapreciação é feita de forma interna e exclusivamente pela equipa da Provedoria do Cliente.

No momento de receção da reclamação a equipa da Provedoria procede a uma análise preliminar do seu conteúdo, podendo rejeitar à partida casos que revelem má-fé ou clara falta de fundamento.

São arquivadas sem resposta as Reclamações:

- / apresentadas de forma anónima
- / que tenham sido entretanto resolvidas pelas áreas de negócio em causa
- / em que os Clientes não apresentam dados suficientes para uma correta apreciação

Em caso de necessidade, a Provedoria solicita ao Cliente elementos extra para análise - esclarecimento de argumentos apresentados, envio de documentação adicional.

DEVER DE COOPERAÇÃO

Todas as áreas de negócio do Grupo Nabeiro têm o dever de responder às solicitações da Provedoria do Cliente no prazo máximo de 5 dias úteis e de forma escrita. Exemplos de solicitações:

- / esclarecimentos
- / informações
- / testemunhos
- / documentação
- / relatórios

PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO

É obrigação da Provedoria do Cliente dar a oportunidade a qualquer área ou colaborador do Grupo Nabeiro visado por Reclamações apresentadas por Clientes de expor a sua versão dos acontecimentos em causa.

EMISSÃO DE PARECERES

Os Pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente devem ser considerados pelas áreas de negócio do Grupo Nabeiro como orientações a seguir no futuro.

Estes Pareceres tornam-se vinculativos após despacho da Comissão Executiva.

A análise efetuada pela Provedoria do Cliente às Reclamações apresentadas deve ser realizada no prazo máximo de 30 dias (com eventuais exceções mediante complexidade extraordinária da análise - neste caso o Provedor deve informar o Cliente dessa situação, indicando um prazo expectável para a emissão do Parecer).

O Parecer deve ser enviado ao Cliente através de e-mail (ou através de um canal alternativo se expressamente solicitado pelo Cliente).

No caso de uma Reclamação apresentada pelo Cliente se encontrar em processo de resolução por parte de autoridades arbitrais ou judiciais a Provedoria reserva-se o direito de não efetuar a emissão de Parecer.

ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIOS

O Provedor do Cliente envia mensalmente um relatório da atividade desenvolvida pela Provedoria à Comissão Executiva do Grupo Nabeiro. Este relatório detalha toda a atividade desenvolvida:

- / análise de Reclamações em 2ª instância apresentadas por Clientes e emissão de Pareceres
- / promoção de Melhoria Contínua desenvolvida com as áreas de negócio do Grupo

A Provedoria do Cliente partilha de forma imediata com as áreas de negócio todos os Pareceres emitidos referentes às mesmas. Adicionalmente, serão partilhados trimestralmente relatórios discriminando a

totalidade dos Pareceres emitidos e as atividades de Melhoria Contínua desenvolvidas nos períodos em questão.

Anualmente será publicado no Portal da Provedoria um Relatório Global compilando a totalidade de Pareceres emitidos nesse ano, discriminando-os por tipologia e áreas de negócio.

O Provedor do Cliente envia mensalmente um relatório da atividade desenvolvida pela Provedoria à Comissão Executiva do Grupo Nabeiro. Este relatório detalha toda a atividade desenvolvida:

/ análise de Reclamações em 2ª instância apresentadas por Clientes e emissão de Pareceres

/ promoção de Melhoria Contínua desenvolvida com as áreas de negócio do Grupo

A Provedoria do Cliente partilha de forma imediata com as áreas de negócio todos os Pareceres emitidos referentes às mesmas. Adicionalmente, serão partilhados trimestralmente relatórios discriminando a totalidade dos Pareceres emitidos e as atividades de Melhoria Contínua desenvolvidas nos períodos em questão.

Anualmente será publicado no Portal da Provedoria um Relatório Global compilando a totalidade de Pareceres emitidos nesse ano, discriminando-os por tipologia e áreas de negócio.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Ao apresentar a sua exposição junto da Provedoria do Cliente são recolhidos os dados pessoais necessários para analisar e dar resposta às suas solicitações, sendo a DELTA SERVIÇOS – CONSULTORIA E SERVIÇOS, LDA. (“GRUPO NABEIRO”) a responsável pelo tratamento.

Neste contexto, poderão ser recolhidas as seguintes categorias de dados pessoais: dados de identificação e contacto e informações relativas ao motivo do seu contacto e reclamação associada, que poderão ser partilhados com os canais de atendimento ao cliente disponíveis nas empresas do Grupo Nabeiro respeitante à situação comunicada. Podem também ser recolhidos dados junto desses mesmos canais de atendimento ao cliente para uma gestão mais eficiente dos processos de reclamação.

Os dados pessoais recolhidos através do formulário serão tratados pelo Provedor do Cliente com a finalidade de analisar e responder à queixa apresentada, com fundamento de licitude no interesse legítimo do Grupo Nabeiro, sendo estes dados conservados até ao período máximo de três anos após o fecho da ocorrência, findo os quais serão eliminados.