

Procedimentos para a resolução de reclamações



Introdução

A nossa Declaração de Direitos do Cliente representa o nosso compromisso com a manutenção do mais alto nível de integridade na nossa área de actividade e com a excelência da nossa actuação.

No princípio 4, declaramos que valorizamos a informação que nos é prestada pelos Clientes. Para o efeito, disporão de um número de telefone e de uma direcção de correio electrónico para prestar informação sobre a qualidade dos nossos serviços.

A direcção de correio electrónico é PT.Customerservice@willis.com pensada para que nos apresentem comentários, críticas e sugestões, o que vemos como uma valiosa contribuição para a melhoria dos nossos procedimentos.

Na Willis Portugal fazemos tudo para assegurar que os nossos clientes recebem o serviço que melhor representa os seus interesses. Reconhecemos que, em algumas ocasiões, os nossos serviços possam não coincidir com as suas expectativas. Agradecemos que nos comunique a sua preocupação. Este folheto explica o que pode esperar que nós façamos quando efectuar uma reclamação.

O que irá acontecer se fizer uma reclamação?

Comprometemo-nos a acusar a recepção da sua reclamação dentro dos cinco (5) dias úteis seguintes à recepção da mesma e informá-lo-emos do nome da pessoa designada para a sua resolução.

Comprometemo-nos a resolver a sua reclamação no prazo de quatro (4) semanas da recepção da mesma. Se não for possível solucioná-la neste período de tempo, mantê-lo-emos informado de qualquer desenvolvimento e de quando esperamos poder comunicar-lhe a decisão final.

Uma vez concluída a evolução e investigação do caso, enviaremos a decisão final.

Se estiver insatisfeito com o progresso

Se sentir que não gerimos correctamente a sua reclamação ou se estiver insatisfeito com a nossa decisão, é seu direito escrever directamente ao Instituto de Seguros de Portugal para o endereço descrito abaixo.

Detalhes de Contactos:

Willis Portugal S. A.
A/C Rita André
Av. Liberdade, 49-4º
1250-139 Lisboa

e-mail: pt.customerservice@willis.com
Tel: + 351 21 322 28 00
Fax: + 351 21 322 28 21

Instituto de Seguros de Portugal
Avenida de Berna, 19
1050 – 037 Lisboa

www.isp.pt
Tel: + 351 21 790 31 00
Fax: +351 21 793 85 68

Willis



Declaração de Direitos do Cliente

A Declaração de Direitos do Cliente Willis é o nosso compromisso com a manutenção do mais alto nível de integridade no nosso ramo de actividade.

Na Willis, a nossa cultura e as nossas acções baseiam-se nos seguintes princípios:

1. A Willis representa os interesses dos seus clientes através da figura do "Client Advocate". Os recursos e serviços globais da Willis estão perfeitamente capacitados para entender a estratégia do Cliente, a sua área de actuação e as suas necessidades específicas. As recomendações e soluções que apresentemos serão baseadas numa única orientação: a melhor salvaguarda dos interesses dos nossos Clientes. Este é o aspecto central do valor que oferecemos aos nossos Clientes.

2. Aquando da execução das nossas prestações, daremos a conhecer o exacto âmbito do serviço realizado, o valor que este cria e a forma como a nossa organização é por ele remunerada.

3. A Willis ouve atentamente os seus Clientes antes de actuar. As nossas relações com os Clientes caracterizam-se por uma comunicação clara, completa e sincera.

4. Os Clientes disporão de um número de telefone e de uma direcção de correio electrónico para prestar informação sobre a qualidade dos nossos serviços. Poderão formular comentários, críticas e sugestões de melhoria dos nossos procedimentos. Valorizamos a informação que nos é prestada pelos Clientes.

5. A Willis garantirá que a formação ministrada a todos os funcionários acentue ainda mais as nossas obrigações de diligência, de lealdade e de total transparência para com os Clientes.

6. É vedada aos funcionários da Willis a aceitação de presentes ou de viagens oferecidos por seguradores que possam criar a aparência de um conflito de interesses com os nossos Clientes.

7. A Willis não aceitará remunerações em sede de sobre-comissionamento.

8. Conduzimos a nossa actuação de acordo com o mais rigoroso respeito pelas melhores práticas, incorporadas no Willis Excellence Model.

9. Os Clientes da Willis beneficiarão da nossa estratégia de serviço: a execução local e personalizada em conjugação com os nossos recursos globais, de forma a auxiliarmos os nossos Clientes a atingirem os seus objectivos de gestão de riscos e de desenvolvimento empresarial, independentemente da sua localização geográfica.

10. O cumprimento das presentes normas será rigorosamente supervisionado com base em auditorias, controlos internos e revisões sistemáticas que serão levadas a cabo pelo Comité de Auditoria Interna do Conselho de Administração da Willis.

Willis