

1 INTRODUCCIÓN

Puede ser que recibamos en nuestro casillero de quejas y reclamaciones alguna incidencia por parte de tramitación. puede venir dada por una queja del asegurado o directamente de la compañía

2 ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Cuando recibimos una queja debemos tratarla con máxima prioridad, ya que la compañía estará al tanto de esta incidencia
- Las quejas se abren directamente cuando asegurado o compañía detectan alguna incidencia. Muchas veces podemos creer que esa incidencia no sea real, pero aun así es obligatorio que visitemos la vivienda del asegurado para verificar qué ha ocurrido. Por ejemplo podemos pensar que, aunque asegurado diga que la reparación no ha sido correcta, y nosotros verificamos in situ antes de abandonar la vivienda que estaba todo correcto, debemos visitar
- Una vez que realicemos la visita al asegurado será cuando descubramos si realmente es una incidencia del reparador o no. Por ejemplo, podemos encontrar que asegurado se queja de que una reparación no ha sido correcta y realmente es que ha tenido una nueva incidencia cercana a la primera
- Si realmente la queja es procedente, el reparador debe hacerse cargo de hacer bien la reparación. Si por el contrario la queja no es procedente, el reparador cobrará la correspondiente visita realizada
- Si es una queja como pueda ser por que el proveedor no se haya presentado en una visita, simplemente debemos volver a visitar de forma normal sin cambiar ningún procedimiento

3 CIERRE DE LA RECLAMACIÓN

La queja no puede ser cerrada por el reparador, debemos continuar con el expediente de forma normal hasta que, dependiendo del tipo de queja, la cierre tramitación

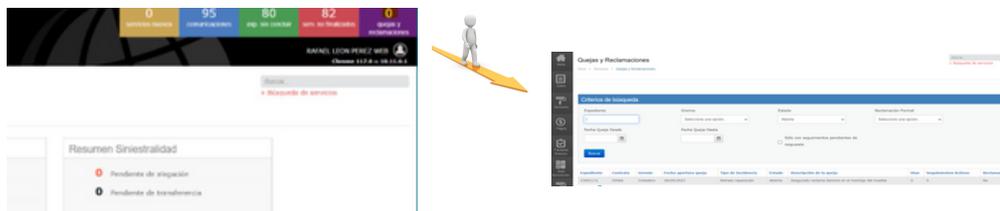
Será tramitación quien decida si la queja es procedente o no, pero después será enviada a gestor de red para que verifique la decisión de tramitación



PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN UNA RECLAMACIÓN

A continuación detallamos cómo gestionar una reclamación

En la web se nos vuelca al contador morado quejas y reclamaciones, entramos y pinchamos en la reclamación para acceder al expediente



Dentro del expediente, vamos al apartado de quejas y pinchamos en la línea de la queja

Fecha	Descripción	Días	Estado	Fec
28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:15

Para contestar la queja recomendamos, aunque se grabe la cita (en caso de incumplimiento cita) siempre se conteste dicha queja por "Nuevo" informando de nuestra alegación

Tipificación	Usuario	Estado	Fecha Creación

Motivo: Información queja

Nuevo

Guardar

Aunque contestemos la queja, continua en estado pendiente hasta resolución de tramitador

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:15

En este punto tramitación debe indicar si la queja es procedente o no procedente, produciéndose en ambos casos el cierre de la misma

Formulario de gestión de quejas con campos para 'Fecha', 'Descripción', 'Tipo' y 'Estado'.

Una vez hay resolución la queja se queda en el siguiente estado en la web

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Finalizada - Procede	28/09/2023 14:39