

# QUEJAS Y RECLAMACIONES

1

## 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.

Si el asegurado se queja de una reparación incorrecta, debemos visitar de nuevo la vivienda aunque en la anterior visita hubiéramos verificado que estaba correctamente reparada. 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.

2

## 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

En la web se nos vuelve 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

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

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

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

Quejas gremio Cristalero					
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 14:16

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

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

Quejas gremio Cristalero					
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