

## DIRECTRICES DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

Queremos ser el grupo líder en el sector energético, que protagonice un futuro mejor y cree valor de forma sostenible, con un servicio de calidad para nuestros clientes (a quienes cuidamos e involucramos), siendo un referente por nuestros firmes compromisos con los principios éticos y el cumplimiento normativo, el buen gobierno corporativo y la transparencia, la seguridad de las personas y del suministro, la calidad y la excelencia operativa, la innovación, el cuidado del medio ambiente, la orientación al cliente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Organización de las Naciones Unidas. Haciéndolo posible, gracias al trabajo de nuestros empleados y de las personas que trabajan con nuestros proveedores y colaboradores, a los que cuidamos, ofreciendo todos los recursos en formación y medidas de conciliación que están a nuestro alcance, para su desarrollo y para potenciar la igualdad de oportunidades.

Trabajamos para conocer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes, para ofrecerles las mejores soluciones, esforzándonos, continuamente, por cuidar e incrementar su satisfacción, fomentar el consumo responsable y hacer su vida mejor y más fácil, reforzando su vinculación con nosotros.

Para ello, nos regimos por los siguientes compromisos, instaurados como base para la atención de las quejas y reclamaciones de nuestros clientes:

- Proporcionar **acceso** a un proceso de gestión de quejas y reclamaciones abierto, sencillo y gratuito, a través de canales de atención directa al cliente, tanto presenciales como no presenciales.
- Identificar las quejas y reclamaciones con un **código de referencia**, que permita a los clientes hacer el seguimiento de su caso, en todo momento.
- Utilizar **lenguaje sencillo y cortés**, durante todo el proceso de gestión de las quejas y reclamaciones, utilizando todos los **idiomas** en los que los productos y servicios hayan sido ofrecidos. Ofrecer **canales de contacto accesibles**, de forma que toda persona pueda acceder al proceso, independientemente de cuáles sean sus capacidades comunicativas.
- Responder y resolver con **prontitud** todas las quejas y reclamaciones.
- Gestionar todas las fases del proceso de gestión de quejas y reclamaciones con visión de **orientación al cliente**. Ser receptivos a la retroalimentación y demostrar el compromiso para la resolución eficaz y eficiente de todas las quejas y reclamaciones, teniendo en cuenta que todos nuestros productos y servicios deberán cumplir con los estándares y parámetros de **calidad y seguridad** requeridos por la normativa aplicable en cada momento.
- Tratar cada queja o reclamación de manera **individualizada, equitativa, objetiva, honesta e imparcial**, a través de los **procedimientos de gestión** desarrollados. Promover un tratamiento justo y no discriminatorio, por razón de raza, color, nacionalidad, origen

social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

- Desarrollar **acciones**, para corregir las causas raíces de los problemas que motivan las quejas y reclamaciones de los clientes, para **prevenir y evitar** que se repitan en el futuro. **Registrar** el seguimiento del proceso de gestión de las quejas y reclamaciones, en sus diferentes fases.
- Conocer las expectativas de los clientes e intentar superarlas, para procurar su **satisfacción**.
- Garantizar la confidencialidad de los **datos de carácter personal** de los clientes, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento del cliente, por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.
- Ofrecer a los clientes un **Sistema de Resolución Alternativa de Litigios**, como opción de resolución de conflictos.
- Aplicar normas de **transparencia, información y protección**. Impulsar una cultura preventiva, basada en el principio de “*tolerancia cero*” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de **fraude** y en la aplicación de los principios de **ética y comportamiento responsable** por parte de todos los profesionales del Grupo.
- **Formar a las personas** que trabajan con los clientes, para mejorar sus habilidades y su eficacia y ofrecer una experiencia satisfactoria a los usuarios.
- Planificar, diseñar, implementar, mantener, revisar, analizar y mejorar, de forma continua, los procesos de gestión y resolución de las quejas y reclamaciones, potenciando la cultura de la **mejora continua** y la **excelencia** en la gestión, con el objetivo crear valor para los clientes.
- Disponer de **Sistemas de Gestión de la Calidad**.
- Fomentar **innovaciones** que aporten valor añadido para los usuarios y aumenten la satisfacción de los clientes.
- Favorecer el acceso a la energía, tanto a los **colectivos con especiales dificultades** como a clientes en **situación de vulnerabilidad**.
- Asegurar el **compromiso de la Dirección** de Iberdrola con el **seguimiento y la mejora continua** de los procesos de gestión de quejas y reclamaciones.