

Relatorio Gestao Reclamacoes EGFP – Reporte relativo à gestão de reclamações

Observações gerais:

Não podem ser preenchidas células que não sejam de cor verde.
As células de cor laranja são de preenchimento automático.

ELEMENTO	INSTRUÇÕES
Cabeçalho	
Data	Data a que se reporta a informação (p.e. 31-12-2016)
CE	Código Estatístico da Entidade Reportante.
NE	Identificação da Entidade Reportante (Nome abreviado, p.e. ASF)
ID	Nome do responsável pelo reporte da informação e o departamento onde desempenha funções (p.e. Manuel Simões - Dep. Contabilidade)
LEI	Identificador de Entidade Jurídica. Código alfanumérico de 20 carateres baseado na norma ISO 17442 desenvolvida pela Organização Internacional de Normalização (ISO), que permite identificar de forma clara e única entidades que participam em transações financeiras e os dados de referência associados
Entidade Gestora	
<p>A informação a reportar refere-se às reclamações que foram recebidas pela entidade gestora no ano a que respeita o reporte, independentemente de a sua apreciação se encontrar ou não concluída.</p> <p>A classificação das reclamações deve ser realizada tendo por base o respetivo conteúdo e não a valoração ou apreciação que a entidade gestora efetue quanto ao seu teor.</p> <p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo, a entidade gestora deve optar por aquela que se afigura predominante.</p> <p>A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas independentemente da sua origem (por exemplo ASF).</p> <p>A informação a reportar em reclamações apresentadas junto da entidade gestora é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quadro 1 - Reclamações com resposta favorável ao reclamante; - Quadro 2 - Reclamações com resposta desfavorável ao reclamante; - Quadro 3 - Reclamações ainda não respondidas. 	
Quadro 3 - Reclamações ainda não respondidas	Consideram-se reclamações ainda não respondidas as reclamações recebidas no ano a que respeita o reporte e cuja resposta ao reclamante não foi concretizada no mesmo ano.
Adicional Entidade Gestora	
A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas à entidade gestora independentemente da sua origem (por exemplo ASF).	
Provedor	
<p>A informação a reportar refere-se às reclamações que foram recebidas pelo provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais no ano a que respeita o reporte, independentemente de a sua apreciação se encontrar ou não concluída.</p> <p>A classificação das reclamações deve ser realizada tendo por base o respetivo conteúdo e não a valoração ou apreciação que o provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais efetue quanto ao seu teor.</p> <p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo, o provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais deve optar por aquela que se afigura predominante.</p> <p>A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas independentemente da sua origem (por exemplo ASF).</p> <p>A informação a reportar em reclamações apresentadas junto do provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quadro 1 - Reclamações com resposta favorável ao reclamante; - Quadro 2 - Reclamações com resposta desfavorável ao reclamante; - Quadro 3 - Reclamações ainda não respondidas. 	

Quadro 3 - Reclamações ainda não respondidas	Consideram-se reclamações ainda não respondidas as reclamações recebidas no ano a que respeita o reporte e cuja resposta ao reclamante não foi concretizada no mesmo ano.
---	---