

## **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

Com uma preocupação constante e totalmente focada nas necessidades do Cliente, a Sonae MC tem evoluído na sua proposta de valor desenvolvendo, entre outros, novos serviços, promoções, campanhas e produtos. Ouvir e perceber os Clientes é uma prioridade da Sonae MC, de forma a melhorar e garantir, em todos os momentos, a sua total satisfação. A orientação para o Cliente, cada vez mais exigente e informado, faz com que as insígnias da Sonae MC estejam permanentemente focadas e dedicadas, procurando antecipar as suas expectativas, desenvolvendo soluções inovadoras próprias e assumindo uma posição de vanguarda e pioneirismo.

Nesse sentido, a Missão do Serviço ao Cliente da Sonae MC é disponibilizar um serviço de excelência aos seus Clientes, de fácil e ágil acesso, que supere as suas expectativas e potencie uma relação de confiança e de proximidade.

A certificação do Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões, em conformidade com a Norma NP EN ISO 10002 é prova dessa dedicação e reforça a política de melhoria contínua da Sonae MC de forma a assegurar sempre o melhor serviço ao cliente.

Deste modo, o Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões apresenta os seguintes objetivos:

- Otimizar os processos de Serviço ao Cliente, atuando sobre as causas raiz das suas solicitações e dinamizando melhorias internas para evitar que as mesmas se repitam;
- Garantir respostas às solicitações dos Clientes, disponibilizando as melhores soluções e contribuindo para a noção de reconhecimento do valor que os Clientes têm para a organização;
- Promover uma cultura de serviço, transversal a toda a organização, fomentando uma relação próxima com os Clientes, na satisfação das suas necessidades;
- Assegurar o estrito cumprimento da regulamentação aplicável em todo o nosso âmbito de atuação.

A Administração da Sonae MC reconhece o seu compromisso para com a melhoria contínua do Sistema de Gestão das Reclamações e Sugestões implementado e, como tal, disponibiliza todos os meios necessários para honrar este compromisso.

23 de Novembro de 2018

A Administração