



PROCEDURA DI RECLAMO PER I SERVIZI EROGATI DA CONFORMED SRL

Art. 1 Applicabilità del documento e definizioni

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da Conformed srl per la gestione dei reclami ricevuti.

Conformed srl adotta la seguente procedura interna per assicurare e garantire:

- una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati;
- l'uniformità di comportamento dei professionisti, delle varie unità organizzative interne ed esterne coinvolte nell'erogazione dei servizi

Conformed srl nell'adottare la procedura di gestione dei reclami si ispira ai seguenti

Principi Generali e Definizioni.

Accessibilità: la procedura di reclamo è facilmente accessibile per tutti i Clienti

Tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato

Tempestività: garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile

Trasparenza: devono sempre essere rese note ai Clienti le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti, oltre ad essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami; **Chiarezza:** nelle risposte indirizzate ai Clienti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da Conformed srl

Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta da Conformed srl è improntata alla massima correttezza nei confronti dei Clienti. **Obiettività:** ci impegniamo a trattare ogni reclamo in modo equo, obiettivo e senza pregiudizi durante l'intero processo di gestione

Gratuità: Conformed srl garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami. **Riservatezza:** Conformed srl si impegna a salvaguardare la riservatezza dei procedimenti di mediazione e sulle informazioni ricevute per il reclamo, divulgandole solo se necessario con il consenso esplicito del Cliente o del reclamante

Definizioni

Cliente: persona fisica o giuridica che ha acquistato un Servizio da Conformed srl

Servizio: attività economica organizzata erogata da Conformed srl e disciplinata dalle specifiche Condizioni Generali di Servizio

Reclamante: cliente o suo rappresentante che presenta un reclamo a Conformed srl

Reclamo: espressione d'insoddisfazione relativamente a un servizio erogato da Conformed srl con richiesta di rimedio



Art. 2 Attivazione del Reclamo

I Reclami per poter essere considerati tali, e gestiti all'interno della presente procedura ed essere trattati nelle modalità riportate devono essere **formulati per iscritto**.

Il reclamo potrà essere redatto in forma libera seguendo lo schema sottoriportato .

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni obbligatorie:

- a. Nome e cognome/denominazione del soggetto che attiva il reclamo
- b. Nome e cognome/denominazione del soggetto che invia o consegna il reclamo (se diverso)
- c. Identificazione del Servizio a cui il reclamo si riferisce
E' obbligatorio indicare il numero del procedimento attribuito da Conformed srl

d. Motivi del reclamo

Le informazioni fornite dovranno garantire il rispetto della riservatezza prevista dalla normativa vigente e dal Regolamento di Conformed srl e dunque non riportare informazioni o notizie relative a soggetti che hanno preso parte alla mediazione senza la loro formale autorizzazione.

e. La soluzione richiesta

f. L'autorizzazione esplicita all'utilizzo da parte di Conformed srl delle informazioni fornite nel reclamo, al fine della sua definizione.

Il reclamo deve essere presentato con una delle seguenti modalità:

- inviandolo via mail all'indirizzo info@adrconformed.it o a mezzo pec all'indirizzo: conformed@pec.it
- inviandolo per raccomandata AR o brevi manu direttamente c/o gli uffici di Conformed srl in Salerno alla Via Arcangelo Rotunno 43.

In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, chi riceve il modulo farà controfirmare all'utente il modulo di avvenuta ricezione del reclamo.

Al ricevimento del reclamo è assegnato da Conformed srl un numero identificativo univoco ed è individuato un Responsabile del reclamo per gestire il processo di valutazione e risoluzione della controversia e per l'aggiornamento del Registro Reclami.

Art. 3 Valutazione del reclamo

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo verifica il rispetto delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio, dei Regolamenti, dei Codici Etici vigenti al momento dell'erogazione del Servizio reclamato e se necessario, conduce un'indagine più approfondita coinvolgendo il personale della Segreteria dell'Organismo, il mediatore, e/o i professionisti coinvolti nell'erogazione del Servizio nel rispetto dei principi di riservatezza.



Conformed srl si impegna a fornire un riscontro al Cliente entro 15 giorni lavorativi, tuttavia se durante la fase istruttoria si rendono necessari ulteriori chiarimenti o acquisire specifica documentazione, ciò può influire sui tempi di esame e in tal caso Conformed srl comunicherà al Cliente il motivo del ritardo e la data di probabile risposta.

Art. 4 Esito del reclamo

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza (Accolto/Rigettato).

Nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini della sua risoluzione, anche diverse da quelle proposte dal Cliente nel reclamo, e predispose la risposta definitiva da trasmettere per iscritto al reclamante.

Nell'ipotesi di reclamo ritenuto infondato, Conformed srl e il Cliente potranno utilizzare ulteriori strumenti di risoluzione delle controversie.

Art. 5 Registro dei reclami

Conformed srl adotta un sistema di registrazione e monitoraggio continuo dei reclami per identificare eventuali tendenze, migliorando costantemente la procedura.

Il responsabile del reclamo ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito Registro, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1. I dati generali del reclamo:

- a. Codice progressivo per anno b. Data di ricezione
- c. Data di chiusura definitiva

2. I dati del soggetto che ha inviato il reclamo:

- a. Nome e cognome/denominazione
- b. Contatto del Mittente del reclamo (telefono, fax o e-mail) c. Natura del reclamo (oggetto del reclamo e motivazioni)

3. I dati del responsabile del reclamo 4. L'esito del reclamo:

- a. L'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato)
- b. Le motivazioni di accettazione/rigetto del reclamo

Art. 6 Trattamento dei dati personali

I dati dell'interessato saranno trattati conformemente a quanto previsto dal Regolamento Europeo GDPR, nelle modalità e per le finalità descritte nell'informativa completa scaricabile sul sito www.adrconformed.it, a cui si rimanda, segnalando sin d'ora che gli interessati potranno esercitare i diritti ad essi riconosciuti dalla normativa vigente in materia, scrivendo all'indirizzo mail info@adrconformed.it