

## SEGNALAZIONI E RECLAMI, UNA GUIDA PER I NOSTRI CLIENTI

Riba Sud considera la soddisfazione dei propri Clienti tra gli elementi fondanti della missione aziendale e obiettivo prioritario per il successo sostenibile dell'impresa nel tempo. Pertanto ha inteso elevare il suo livello di attenzione per una gestione corretta e puntuale, responsabile e trasparente delle relazioni con la sua clientela, dotandosi di una **Politica di Customer Care** contenente i principi e le regole da seguire lungo tutto il ciclo di vita del servizio secondo le migliori pratiche disponibili, a garanzia e tutela del rapporto di fiducia costruito tra le parti, in piena armonia con il Codice etico e le altre politiche adottate, nonché ad integrazione del sistema di gestione per la Qualità.

A tal fine ha predisposto un' **Area Clienti** sul proprio sito web dove è possibile:

- Consultare la Politica e le procedure adottate, gli strumenti ed i canali contatto
- Inoltrare richieste di primo contatto attraverso form dedicato
- Inoltrare richieste di informazioni, segnalazioni e reclami attraverso form dedicato

### Come inoltrare reclami e segnalazioni

Per garantire tempestività, puntualità e accuratezza delle risposte alle esigenze informative dei nostri clienti, abbiamo implementato un **sistema unico** di accoglimento, gestione e monitoraggio delle comunicazioni, segnalazioni e reclami, tracciandone tempi e flussi in ottica di miglioramento continuo.

**A partire da febbraio 2024, qualsiasi richiesta potrà essere inoltrata solo attraverso il form dedicato, contenente alcune informazioni necessarie per poter essere accolta, come da fac simile in figura 1.**

Figura 1. MODELLO FORM PER RICHIESTA INFORMAZIONI   RISPOSTA ENTRO LE 48 ORE	
Ragione Sociale*	Inserire testo
Codice Cliente	Inserire testo – Campo non obbligatorio Il codice cliente è presente su ogni fattura, bolla, nota di credito
P.IVA o CF*	Inserire testo
Nome e cognome*	Inserire Nome e cognome del referente che invia la richiesta di informazioni
email*	Inserire indirizzo di posta elettronica dove si desidera ricevere feedback
Categoria reclamo*	Menu a tendina per selezione campo produzione - logistica - amministrazione - altro
Autorizzazione Privacy*	Spuntare il consenso
* I campi contrassegnati sono obbligatori	

## La gestione delle segnalazioni e reclami

Il sistema contempla i seguenti principali step:

- **Ricezione del reclamo.** Il ticket viene aperto, registrando dettagli come il codice cliente, la categoria di appartenenza del prodotto e l'anagrafica. In assenza delle informazioni richieste, il reclamo non potrà essere accolto.
- **Instradamento.** Il ticket viene instradato al responsabile del customer care per la presa in carico e smistato in virtù della natura del reclamo. Al cliente viene dato un primo riscontro **entro le 48 ore**
- **Monitoraggio degli stati.** Dal momento del suo recepimento, inizia il monitoraggio degli stati del reclamo, tempi di gestione e feedback correlati. Il Cliente sarà puntualmente informato ad ogni cambio di stato del reclamo. Il sistema è dotato di alert specifici se la segnalazione-reclamo non viene visionata o non cambia di stato entro tre giorni; il cliente sarà puntualmente informato sulle cause dell'eventuale ritardo.
- **Comunicazione di chiusura del reclamo:** la modalità di risoluzione della segnalazione-reclamo viene comunicata al cliente con email dedicata riportando il tipo di soluzione adottata insieme ad un brevissimo sondaggio sul livello di soddisfazione ottenuto.

## I nostri touchpoint

- Centralino/Front Office (FO): +39 0828 30 38 70
- Indirizzo email: [servizio\\_clienti@ribasud.it](mailto:servizio_clienti@ribasud.it)
- Posta elettronica Certificata: [ribasud@postasicura.cc](mailto:ribasud@postasicura.cc)
- Seguici sui Canali social: [facebook](#) e [Linkedin](#)
- QR-code di rinvio al sito web

<p>È possibile accedere all'Area Clienti direttamente dal sito web <a href="http://www.ribasud.it">www.ribasud.it</a> oppure attraverso il QR Code presente sulle fatture, Note di Credito e bolle di consegna.</p>		<p>Per leggere il QR Code, scaricare apposita app e scansare l'immagine</p>
---	--	---