

Questo documento è una versione riassuntiva della procedura per Lamentele e reclami (P-821), che Solera mette a disposizione di qualsiasi persona, azienda, entità, organismo, ecc., attraverso il nostro sito Web.

1.- OGGETTO.

Lo scopo di questa procedura è descrivere come vengono gestite le lamentele e i reclami sui prodotti dei nostri clienti, nonché la gestione delle restituzioni di materiale da parte loro.

2.- AMBITO.

Questa procedura si applica a tutti i processi relativi alla gestione delle lamentele e dei reclami relativi a prodotti o servizi da parte dei nostri clienti.

Questa procedura non si applica ai reclami su aspetti di natura ambientale, sostenibilità economica e/o contro i diritti fondamentali delle persone, poiché per questo tipo di reclamo è prevista la procedura del Canale etico, accessibile direttamente dal nostro sito Web (<https://www.psolera.com/es/canal-etico>).

3.- DESCRIZIONE.

3.1.- RECLAMI.

In Solera, un reclamo è un'azione da parte di un cliente a seguito di una specifica non conformità (cioè una violazione di una caratteristica definita nel contratto) di un prodotto o servizio. Esempi: "Ho richiesto 40 unità della Ref. XX e me ne sono arrivate 25", "Le casse Ref. XX dell'ordine XXXX sono arrivate senza una delle viti di fissaggio", "Sull'etichetta della cassa con referenza XX c'è un'altra referenza diversa da quella richiesta", ecc.

I reclami dei clienti possono verificarsi per diversi motivi. In Solera, questi motivi sono raggruppati in: agenzia sbagliata, pacchi incrociati, ordini duplicati, materiale difettoso, ecc. L'elenco completo dei motivi di reclamo si trova nel registro informatico dei reclami, nell'applicazione software CRM.

3.2.- LAMENTELE.

In Solera, una lamentela è una dichiarazione di un cliente che si verifica quando, anche se conforme ai requisiti, il prodotto o il servizio non soddisfa la qualità, il prezzo o il termine previsti dal cliente. Esempi: "Questa spina è difficile da collegare", "È più costosa di quella della concorrenza", "Non mi hanno trattato bene quando ho ricevuto la consulenza", "I colli hanno subito dei colpi", ecc.

Le lamentele dei clienti possono verificarsi per diversi motivi. In Solera, questi motivi sono raggruppati in: lamentele per i termini, per prezzo, per prodotto o per il rappresentante. Questi motivi di lamentela si trovano nella registrazione informatica delle lamentele, nell'applicazione informatica CRM.

3.3.- COMUNICAZIONI.

Tanto le Lamentele quanto i Reclami possono raggiungere Solera tramite telefonate o e-mail dai nostri clienti, dai nostri rappresentanti commerciali, dalle visite dei nostri clienti alla fabbrica o dalle visite dei nostri diversi responsabili (commerciali, marketing, tecnici) ai nostri clienti. Queste comunicazioni vengono indirizzate ai dipartimenti Commerciale, Esportazione o Tecnico (SAT), responsabili della gestione delle lamentele e dei reclami.

Inoltre, Solera ha creato un canale per la comunicazione di lamentele e reclami attraverso il nostro sito Web (<https://www.psolera.com/es/contacto/quejas-reclamaciones>). Questo canale offre a chiunque la possibilità di comunicare una lamentela o un reclamo su uno qualsiasi dei nostri prodotti o servizi direttamente a Solera. Sono inoltre indicate le consuete raccomandazioni per rendere la comunicazione il più efficace possibile, facilitando l'invio di fotografie o altri file con le prove necessarie per accompagnare la lamentela o il reclamo e che ci aiuteranno a rendere più efficace la gestione e la risoluzione del reclamo.

Una volta generato il reclamo, in Solera emettiamo un avviso di ricevimento, in questo modo informiamo il cliente che abbiamo ricevuto il suo reclamo, che iniziamo a lavorare su una soluzione appropriata il più

rapidamente possibile e che stabiliamo un periodo di risposta. Successivamente, se necessario, se venisse prorogato questo termine per la risoluzione dell'incidente, questo verrà comunicato anche al cliente.

In tutte le comunicazioni con i nostri clienti o con qualsiasi altro Gruppo di interesse e, a maggior ragione, in quelle che presentano una lamentela o un reclamo, Solera cerca sempre di:

- mostrare un atteggiamento di ascolto attivo per rispondere alle preoccupazioni dei nostri clienti;
- garantire che lamentele e reclami siano trattati in modo giusto ed equo (senza discriminazioni);
- sforzarsi di avere una risoluzione rapida ed efficiente e, se ritenuto opportuno, fornire una spiegazione delle misure adottate per evitare problemi futuri;
- garantire che le soluzioni che forniamo siano etiche e non compromettano i valori dell'azienda.

3.4.- REGISTRAZIONE.

Esistono due metodi di registrazione nell'applicazione informatica CRM in funzione della complessità della risoluzione di lamentele e reclami:

- i reclami vengono registrati come TICKET quando la loro risoluzione è una procedura rapida e specifica, come l'invio gratuito di materiale che non è stato inviato correttamente, o che è stato inviato in una quantità diversa da quella richiesta, o, ad esempio, l'abbuono di materiale che non è stato inviato o che è stato inviato difettoso, ecc.;

— I reclami e le lamentele vengono registrati come CASO quando la loro risoluzione comporta un'analisi più approfondita, o l'intervento di altri dipartimenti, o quando la responsabilità della risoluzione è di altri dirigenti diversi dal Dipartimento Commerciale, ecc., come, ad esempio, la revisione di alcuni materiali presenti in magazzino dopo che un cliente ha dichiarato che un prodotto non è conforme, o un'analisi dei prezzi o degli sconti applicati in modo errato a un cliente, ecc.

L'applicazione informatica CRM è semplice e intuitiva e, sia nella registrazione di ticket che nella registrazione di cas, è sufficiente compilare i campi appropriati prestando particolare attenzione ai dati dei clienti, al motivo del reclamo e alla risoluzione più appropriata. Questa applicazione consente inoltre di inserire messaggi di posta elettronica che possono essere scambiati tra Solera e i clienti, in modo che tutte le procedure correlate si riflettano in ogni registrazione.

3.5.- REVISIONE DI LAMENTELE E RECLAMI.

Lo staff di Solera, che gestisce qualsiasi lamentela o reclamo, esamina quelli attivi su base settimanale, in modo che la registrazione della loro risoluzione sia il più veloce ed efficiente possibile.

Esiste una revisione mensile delle lamentele e dei reclami da parte del Dipartimento Tecnico incaricato di portare i dati di tale revisione alle riunioni del CSI (Comitato di sistema integrato). Sulla base di queste revisioni vengono consultati i diversi dirigenti in merito all'esistenza di dati pertinenti su cui prendere una decisione e ciò viene registrato nel verbale della stessa riunione.

In Solera c'è un impegno molto forte per il miglioramento continuo, quindi queste revisioni di lamentele e reclami possono essere utilizzate come opportunità per migliorare i nostri prodotti, servizi e processi interni.

