

Carta del Cliente e Procedura per i reclami

Carta del Cliente

Il nostro impegno nei vostri confronti:

Le esigenze dei nostri clienti sono una massima priorità per [l'Associazione Italo Britannica - Genova](#).

Questo significa che potete aspettarvi da noi di:

- rendere l'esperienza d'esame semplice e gratificante aiutando il candidato nella procedura di registrazione fino alla ricezione dei risultati
- fornire ai nostri clienti un servizio eccellente ascoltando le loro esigenze e i feedback che raccogliamo
- trattare tutti i clienti con rispetto, uguaglianza e imparzialità
- essere disponibili, cortesi, competenti e professionali
- mantenere una comunicazione efficace
- gestire rapidamente ed efficientemente tutte le richieste e gli eventuali problemi

Procedura per i reclami

Lavoriamo costantemente per realizzare le attese dei nostri clienti e apprezziamo tutti i feedback che riceviamo per migliorare continuamente i nostri servizi.

Raccoglieremo i vostri feedback e analizzeremo attentamente eventuali problemi sorti durante l'esperienza d'esame. Se volete farci conoscere la vostra esperienza o fare un reclamo potete farlo scrivendo a cambridge@italobritannica.it oppure mzacco@italobritannica.it

I feedback e i reclami devono essere presentati il prima possibile, il giorno stesso dell'esame o immediatamente dopo. Si prega di fornire le seguenti informazioni (a seconda dei casi):

- il vostro nome e i dati per contattarvi
- il numero del candidato e l'esame
- la data dell'esame
- la sede in cui è stato effettuato
- una descrizione del reclamo.

I reclami vengono generalmente presi in carico e risolti dal team di amministrativo. Se necessario, la questione verrà inoltrata al Centre Exams Manager.

Se il vostro reclamo riguarda il vostro risultato o un caso di sospetto Malpractice (violazione del regolamento), potete richiedere una Results Enquiry (Verifica dei risultati) o fare un Ricorso tramite il nostro centro a Cambridge Assessment English. Per ulteriori informazioni, visitate il sito web della [Cambridge Assessment English](#).

Il nostro impegno per voi:

- Tutti i reclami saranno presi in carico entro due giorni lavorativi dal ricevimento.
- Miriamo a fornire una risposta completa entro cinque giorni lavorativi.
- Cercheremo di risolvere il vostro reclamo il più presto possibile, ma nei casi in cui dovremo indagare ulteriormente, vi faremo sapere quando potrete aspettarvi una soluzione del caso.

Qualora rimarreste insoddisfatti della nostra soluzione al vostro reclamo, potrete anche contattare [Cambridge Assessment English](#).