

Scenario

Situazioni di insoddisfazione da parte dei clienti sono frequenti: i reclami riguardano spesso ritardi nella consegna, informazioni o istruzioni mancanti, condizioni di trattamento o di vendita, uso dei dati personali, servizi di garanzia post-vendita.

Il tema dei reclami è di grande importanza. Il reclamo deve essere visto come strumento di comunicazione fondamentale e un'opportunità per la correzione e il miglioramento degli standard delle prestazioni e per il cambiamento organizzativo, con l'obiettivo di coinvolgere gli utenti dei servizi e stringere con loro un rapporto più forte.

Le banche, già negli anni '90, hanno offerto alla clientela strumenti per la risoluzione delle controversie, con l'istituzione dell'Ufficio Reclami. Nel 1993 nasce l'Ombudsman - Giurì bancario a cui rivolgersi gratuitamente contro le decisioni dell'Ufficio reclami della banca, non ritenute soddisfacenti. Nel 2009 nasce, su iniziativa della Banca d'Italia, l'"Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), per la risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie.

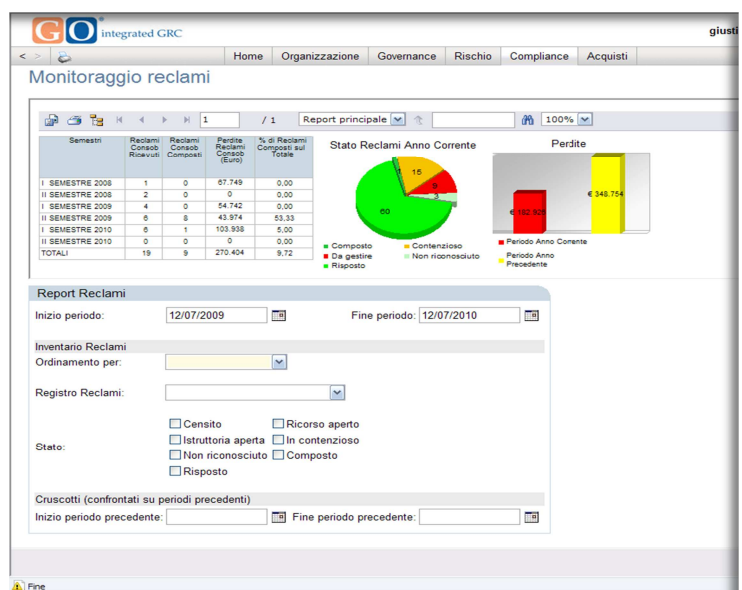
Analogamente in ambito assicurativo, negli ultimi anni sono stati fatti passi molto importanti dal punto di vista normativo riguardante la tutela dei consumatori. Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 ha aggiornato le disposizioni sulla procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e disciplinato quella di presentazione dei reclami all'ISVAP.

In ambito sanitario internazionale, l'impegno dei dipartimenti per la salute ha condotto alla realizzazione di linee guida per la gestione dei reclami nel sistema sanitario per fornire assistenza alle organizzazioni nella garanzia al paziente e alla sua sicurezza, partendo dai principi di confidenzialità, anonimato, equità, rapidità di risposta e trasparenza.

In generale, in un panorama commerciale eterogeneo, dove i servizi e i prodotti ai consumatori sono molto differenziati, è stata definita nel 2006 la norma ISO 10002, uno standard internazionale di gestione dei processi di reclamo, per fornire una risposta adeguata al consumatore e per consentire alle aziende una analisi strutturata dei reclami e un approccio propositivo per misurare e migliorare la propria organizzazione.

La Soluzione **GO[®] Reclami** della piattaforma **GO[®] GRC** supporta il monitoraggio e la reportistica dei Reclami.

La Soluzione **GO[®] Reclami** consente di gestire i Reclami secondo le più recenti direttive emesse da **Banca d'Italia**, **Consob** e **Isvap**, sulla base dei requisiti di qualità ed in linea con la gestione del processo di trattamento indicato dalle Linee Guida per il Trattamento dei Reclami (ISO 10002), che costituiscono un riferimento per Pubbliche Amministrazioni e relativi Fornitori, Telecomunicazioni, Industria e Commercio.



GO[®] Reclami comprende le seguenti funzioni principali:

- Archivio strutturato dei Reclami, con gestione storica
- Censimento dei Reclami e, per ognuno, attribuzione delle autorizzazioni di accesso
- Gestione di Responsabilità e dello stato del Reclamo
- Attribuzione del Reclamo a specifici Registri, configurabili dall'Utente, richiesti da Enti di Vigilanza di settore
- Workflow di gestione dell'Istruttoria, con definizione dei vincoli temporali interni e di legge, con Alert di Notifica ai Responsabili incaricati della risoluzione
- Gestione del Contenzioso
- Gestione dei Ricorsi
- Registrazione di Comunicazioni ed Eventi che occorrono durante la pratica, con le spese e gli importi liquidati
- Gestione dei tempi di risposta dopo l'arrivo del Reclamo e dopo la ricezione del Ricorso, entrambi configurabili



Punti di Forza

- Riferimento a **modelli standard** (OCEG[®], COSO[®] e COBIT[®]) e a **Linee Guida** delle Autorità di Vigilanza, delle Associazioni professionali e di categoria
- Gestione **MultAzienda**
- Gestione **Storica**
- **Soluzioni autonome** tra loro **integrate**, attivabili **gradualmente**
- **Contenuti predisposti** (DBT) di: Processi, Norme, Controlli, Checklist
- Sistema di **Comunicazioni** con Scadenziario, Attività, Alert, ToDo, Flussi Informativi
- Sistema di **Reporting** e di **Business Intelligence**
- **Configurazioni** flessibili e parametriche
- Integrazione con **Office[®]** e **posta elettronica**
- Codifica Norme standard **DigitPA**
- Conformità a standard IT di:
 - **Usabilità e Accessibilità** (WCAG 1.0 e W3C-WAI)
 - **Sicurezza WEB** (OWASP)

Specifiche tecniche

Tecnologia: Web 2.0 AJAX

Data Base: SQL Server

Framework: MS .net 4.0;
Visual Studio 2010; ASP net 4.0



Azienda di servizi IT specializzata in soluzioni di **Governance, Rischi e Compliance.**



OPENTECH Srl
viale Pasteur 45, 00144 Roma
tel. +39 06 5917534, fax +39 06 5923560
www.opentech.it

La Soluzione **GO[®] Reclami** prevede **Cruscotti** e Report di sintesi per monitorare la situazione di Reclami, aggiornati in tempo reale, tra cui:

- Sintesi negli ultimi sei semestri dei Reclami Ricevuti, Composti e delle relative Perdite economiche
- Stato Reclami per periodo
- Perdite economiche per periodo
- Ricorsi per periodo
- Spese (legali, di gestione pratica, liquidati) per periodo



Sono anche disponibili funzioni di **Reportistica**, quali :

- **Scheda del Reclamo**, con tutte le informazioni del Reclamo e delle comunicazioni per il suo trattamento
- **Registri Reclami**, per le Autorità di Vigilanza di specifici settori merceologici (Banche, Assicurazioni,...)
- **Elenchi Reclami**, selezionabili con specifici criteri di filtro.

Inoltre, possono essere impostati **Indicatori** di Reclami, per frequenza, gravità e perdite economiche nel periodo.

Le Soluzioni della piattaforma **GO[®] GRC** possono essere fornite in licenza d'uso, in service IT e in service completo. In particolare, le Soluzioni possono anche essere utilizzate su piattaforma Cloud.

Ogni Soluzione è integrata con le altre della piattaforma **GO[®] GRC** e può essere integrata facilmente con altri applicativi in virtù della tecnologia Web Services.