



# Relazione sul monitoraggio dell'attività di GARANZIA EUROPA LIMITED



*In collaborazione con*



SETTEMBRE 2019

In data 27 Luglio 2015, come richiesto da Garanzia Europa Limited sulla base della proposta elaborata da Markonet srl (società riconosciuta dal Codacons per le attività di marketing e comunicazione), è stato formalizzato l'incarico di redigere la Carta dei Servizi Codacons, finalizzata al riconoscimento OK Codacons Azienda Affidabile per i servizi offerti.

Garanzia Europa Limited con sede a Roma - Lungotevere Flaminio, 76 è una società che produce e gestisce Servizi di Garanzia Convenzionale Ulteriore ad estensione ed integrazione della Garanzia Legale di Conformità dovuta dal Venditore Professionale di Automobili all'Acquirente Privato Consumatore.

Essa si è impegnata ad adottare i principi di Trasparenza, Uguaglianza, Imparzialità, Cortesia e Disponibilità evidenziati nella Carta dei Servizi Codacons.

Il Centro Studi Codacons ha dedicato un "contact centre" (06/99341843) per fornire informazioni in merito alle attività svolte da Garanzia Europa Limited ed agevolare la risoluzione delle criticità avanzate da parte dei suoi Clienti.

Tra Luglio 2018 e Giugno 2019 sono stati raccolti sistematicamente 71 contatti con i Consumatori attraverso i canali di comunicazione tradizionali (posta ordinaria, posta elettronica e contact centre) indipendenti dagli altri esistenti tanto dal Codacons quanto da Garanzia Europa Limited gestiti dalla Markonet srl insieme al Centro Studi Codacons-Comitas.

Le comunicazioni registrate non evidenziano proteste e criticità, ma richieste di informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti da Garanzia Europa Limited e al progetto; le segnalazioni pervenute più significative sono state inviate puntualmente al Servizio Clienti di Garanzia Europa Limited e monitorate costantemente dalla Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas.

Analizzando i dati, anche questo anno, è stata rilevata una sola criticità "concreta ed effettiva" raccolta durante i 12 mesi compresi Luglio 2018 e Giugno 2019, dimostrando un servizio clienti di Garanzia Europa Limited attento ai principi a cui si ispira la Carta dei Servizi OK Codacons.

La tematica registrata della criticità pervenuta è legata a guasti delle parti meccaniche "deformazione piano testa cilindri e guarnizione testata danneggiata".

La criticità di cui sopra è stata presentata dalla Sig.ra Marina Pasqualini con la concessionaria Automax sas di Forzati Massimo - Latina dove è stato acquistato l'autoveicolo aperta il 25/3/19 e chiusa ad Aprile.

La Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas, ha garantito un ruolo di rilievo ed efficace per "la terzietà" del posizionamento e per la tempestività della risoluzione delle criticità, registrando un alto gradimento da parte del Consumatore sulla qualità del Servizio.

Numerosi sono stati i contatti pervenuti per avere conferma sulla effettiva presenza a tutela del Codacons, per richiedere informazioni e delucidazioni sull'innovativo servizio di assistenza, confermando la capacità del Centro Studi Codacons-Comitas di offrire risposte adeguate alle aspettative dei Consumatori, migliorando la fidelizzazione nei confronti di Garanzia Europa Limited.

Risulta pertanto evidente che il rapporto di collaborazione instaurato tra Garanzia Europa Limited ha avuto risultati significativi ed è stato apprezzato dal mercato. Ne consegue l'importanza di sviluppare l'esperienza anche con una promozione e una comunicazione più diffusa.

Il valore e l'appetibilità del servizio di Garanzia Europa Limited merita una ulteriore crescita e una duratura affermazione; crescita e affermazione a cui il Centro Studi Codacons-Comitas intende collaborare con l'impegno e l'indipendenza dovute.