

## Cambridge English Exams Torino Complaints Policy

Accogliamo volentieri i feedback dei nostri Clienti. Se riceviamo una segnalazione o una lamentela riguardante uno dei nostri servizi/esami, ci impegniamo a indagare la questione e fornire una risposta in modo rapido, efficace e corretto. Il nostro obiettivo è imparare da eventuali errori o imprecisioni e migliorare sempre il livello del servizio che forniamo.

Esempi di feedback potrebbero riguardare:

- La condotta di uno Speaking Examiner
- Un evento formativo per docenti su una delle nostre certificazioni
- Il comportamento di un membro del nostro staff
- Il modo in cui è stato amministrato un esame
- Una decisione relativa a procedure di “malpractice”
- Un risultato (nel caso in cui il candidato pensi di essere stato penalizzato da circostanze al di fuori del proprio controllo e che non sia stata applicata adeguata procedura di “Special Consideration”)

In molti casi è opportuno riportare eventuali lamentele direttamente al nostro staff in sede di esame, in modo da consentire una gestione immediata degli episodi con eventuale ricerca di evidenza dei fatti o testimonianze, e successiva valutazione da parte del Centro e/o Cambridge Assessment English, a tutela dei candidati e della corretta esperienza d’esame.

### Come inoltrare un feedback, segnalazione o lamentela

Per poter gestire efficacemente la pratica ed approfondire gli eventi, vi preghiamo di fornire quante più informazioni possibile. Oltre ai dettagli della vostra segnalazione, assicuratevi di includere:

- Nome e cognome completi
- Contatti (come indirizzo email, numero di telefono)
- Dettagli sull’esame in oggetto, inclusa la data dell’esame e la sede, se disponibili
- Riferimenti a comunicazioni precedenti (per esempio data e mittente di comunicazioni via email)

Le segnalazioni possono essere inviate via email a [cambridgeenglishexamstorino@gmail.com](mailto:cambridgeenglishexamstorino@gmail.com) oppure tramite il modulo presente nella sezione Contatti del nostro sito e saranno gestite nel più breve tempo possibile, con un riscontro entro 48 ore lavorative dal ricevimento.