

Credit Policy

Siamo uno dei maggiori operatori italiani per la produzione e la vendita di elettricità e gas naturale, con oltre 200mila clienti e impianti di generazione elettrica per quasi 3.200 MW di potenza installata.

Vision

Vogliamo che Sorgenia rappresenti sul mercato un player affidabile, leader nello sviluppo di soluzioni innovative e digitali che permettano di incrementare con continuità le proprie quote di mercato, forte di performance economico-finanziarie adeguate a finanziare i piani industriali e a remunerare i propri azionisti.

Mission

Il **cliente è al centro** del nostro operare, nello studio di soluzioni specifiche per ogni tipologia di consumo e nel continuo miglioramento dei servizi.

Intendiamo sviluppare il portafoglio clienti, facendo attenzione ad instaurare rapporti duraturi e di mutuo beneficio, in tutti i segmenti in cui operiamo, **senza compromettere l'equilibrio economico e finanziario dell'azienda.**

Riteniamo che nell'ambito di tale mission la **Gestione del Credito** abbia un ruolo fondamentale e strategico che si traduce nel:

- supportare uno sviluppo commerciale sostenibile, trovando il giusto *trade off* tra aspettativa di crescita e contenimento del rischio di perdite;
- minimizzare i ritardati e mancati pagamenti e il costo della loro gestione, per consentire all'azienda (e al mercato) di non penalizzare i clienti buoni pagatori con costi aggiuntivi e di investire in servizi e offerte competitive e più vantaggiose per il cliente.

Impegni

Il nostro impegno si traduce nel lavorare quotidianamente al miglioramento dei nostri moduli di gestione del credito attraverso un attento monitoraggio degli indicatori di performance qualitativa e quantitativa dei nostri processi, nel rispetto di tutti i requisiti applicabili alla gestione del credito.

A tal fine siamo attenti ad analizzare la solvibilità dei clienti, attraverso strumenti e modelli che ci permettano di identificare situazioni a rischio.

Prestiamo sempre attenzione, anche attraverso il confronto con l'esterno, al miglioramento continuo del sistema di gestione per il credito, inclusi gli strumenti e i modelli utilizzati per l'analisi di solvibilità del cliente, affinché possano essere sempre più adeguati a prevenire e ad intercettare i ritardati o mancati pagamenti e ci consentano di intervenire tempestivamente ed efficacemente con azioni finalizzate a riportare in bonis il cliente, salvaguardandone il rapporto contrattuale.

Crediamo fermamente nel fatto che i nostri processi, inclusi quelli più critici di recupero del credito e gestione del contenzioso, debbano essere orientati all'efficacia, ma anche sempre al rispetto del cliente o dell'ex cliente.

Per questo operiamo con società partner per il recupero del credito che siano in grado di garantire durante le azioni di Dunning e Collection sui nostri clienti, uno stile di comportamento nei



confronti della clientela improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Tutti i nostri processi di Gestione del Credito e di Customer Service, sono improntati a dare ascolto al cliente anche attraverso il riscontro ai reclami dei clienti e delle associazioni a loro tutela, questo anche se si verificano durante le azioni di recupero del credito, che vengono sospese in attesa della risoluzione del reclamo presentato.

Il tutto nel rispetto di tempistiche determinate che soddisfino allo stesso tempo l'esigenza di risoluzione dei reclami e l'esigenza di tempestività delle azioni di sollecito di pagamento.

La Direzione Generale

Rev. 1 del 14.11.2018