



GUIDA AI RECLAMI

Sommario

INTRODUZIONE	3
IL NOSTRO IMPEGNO	3
SUPPORTO PER SPORGERE UN RECLAMO	4
COME SPORGERE UN RECLAMO	4
COME RICHIEDERE LA REVISIONE DELL'ESITO DI UN RECLAMO NON SODDISFACENTE	5

INTRODUZIONE

Per noi di Complete Credit è importante fornire ai nostri clienti soluzioni su misura che aiutino a estinguere vecchi obblighi finanziari ma, se commettiamo degli errori, vogliamo ricevere i vostri commenti.

Ci prefiggiamo di risolvere le segnalazioni che vengono sollevate in modo equo e puntuale con l'obiettivo di raggiungere una soluzione amichevole nell'interesse di tutte le parti coinvolte.

Questa guida spiega come sporgere un reclamo, cosa aspettarsi dal nostro ufficio e le tempistiche indicative dell'intera procedura. Delinea anche le modalità per contattare il nostro ufficio o quello dell'AFCA, l'Autorità nazionale per i reclami finanziari (*Australian Financial Complaints Authority*) qualora non siate soddisfatti della nostra risposta al vostro reclamo o qualora non vengano rispettate le tempistiche promesse per la risoluzione della lamentela.

IL NOSTRO IMPEGNO

- Comunicheremo in maniera chiara, professionale e rispettosa, utilizzando una lingua comprensibile in tutte le nostre comunicazioni con voi.
- Forniremo informazioni sulla gestione della procedura di reclamo, le tempistiche necessarie e l'avanzamento della pratica.
- La risoluzione del reclamo sarà gratuita. Esamineremo le informazioni fornite, ascolteremo le segnalazioni con attenzione e cercheremo di risolvere il reclamo nel momento in cui viene sollevato.
- Qualora non riuscissimo a risolvere il reclamo in maniera tempestiva, continueremo a lavorare sulla vostra segnalazione. La risoluzione del reclamo avviene in genere entro 21 giorni.
- Se serviranno tempi più lunghi per esaminare e risolvere il vostro reclamo, vi notificheremo per iscritto, fornendovi anche i contatti di AFCA.
- Lavoreremo con voi per valutare le diverse opzioni per risolvere il vostro reclamo. Se non dovessimo riuscire a trovare un comune accordo, vi forniremo le ragioni e le informazioni che ci hanno permesso di raggiungere la decisione finale.
- Vi daremo conferma della nostra decisione per iscritto se saranno necessari più di cinque giorni lavorativi, se richiederete una risposta scritta o se il reclamo è legato a supporto per difficoltà finanziarie.
- Vi forniremo anche le opzioni disponibili per avere una revisione del reclamo.

SUPPORTO PER SPORGERE UN RECLAMO

- Potrete nominare un'altra persona per la gestione del reclamo a vostro nome, per esempio un amico o un familiare, un rappresentante legale o un consulente finanziario.
- Parleremo con il vostro rappresentate solo se ci autorizzate a farlo.
- Possiamo organizzare la presenza di un interprete tramite il servizio dedicato TIS (*Translating and Interpreting Service*), affinché possiate ricevere assistenza nello sporgere e nel gestire il reclamo. Il servizio andrà riconfermato.
- Possiamo organizzare assistenza anche per clienti non udenti, con problemi di udito e/o disturbi del linguaggio tramite il National Relay Service (NRS).
- Non esitate a notificarci se avete bisogno di supporto, anche per bisogni specifici, per sporgere il reclamo.

COME SPORGERE UN RECLAMO



Sito internet: www.completecredit.com.au/complaints



Telefono: 1300 930 070 (Opzione 3)



Email: Complaints@completecredit.com.au



Indirizzo di posta: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

Quando sporgete un reclamo, fornite tutte le informazioni sulla natura della lamentela, su cosa è andato storto e sul tipo di risoluzione che vorreste.

COME RICHIEDERE LA REVISIONE DELL'ESITO DI UN RECLAMO NON SODDISFACENTE

Potete contattare l'AFCA, l'Autorità nazionale per i reclami finanziari (*Australian Financial Complaints Authority*).

AFCA è un ente non collegato a Complete Credit e risponderà alle vostre preoccupazioni con una revisione gratuita e indipendente.

È possibile contattare AFCA tramite:

- **Sito internet: www.afca.org.au**
- **Telefono: 1800 931 678**
- **Email: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**