

Come presentare un reclamo

Per telefono

Chiama il nostro numero nazionale: **13 80 10**

Per iscritto

Inviaci i dettagli completi, inclusi eventuali documenti giustificativi, e spiega cosa vorresti che facessimo.

Invia queste informazioni a:

Customer Resolution Team

La Trobe Financial

GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001

email: customerresolution@latrobefinancial.com.au

Fax: (+61) 3 8610 2289

Il nostro impegno nei tuoi confronti

Le tue preoccupazioni sono le nostre preoccupazioni

La Trobe Financial si impegna ad affrontare qualsiasi reclamo dei nostri clienti:

- Ascoltando attentamente quello che ci dici;
- Essendo accurati ed onesti quando ti esponiamo i nostri prodotti e servizi;
- Affrontando qualsiasi reclamo o preoccupazione che tu abbia nei nostri confronti.

Risoluzione dei reclami

La Trobe Financial intraprenderà il seguente processo in relazione al tuo reclamo o preoccupazione:

- Accuseremo ricevuta del reclamo entro 1 giorno lavorativo e ti daremo una tempistica adeguata entro la quale La Trobe Financial risponderà (non più di 21 giorni);
- I reclami possono essere gestiti dal rappresentante del servizio clienti competente. Tuttavia, se la questione è grave o richiede ulteriore attenzione, sarà data priorità al tuo reclamo al fine di garantire una rapida ed efficace risoluzione;
- I reclami verranno inoltrati al nostro Ufficio clienti di risoluzione nel caso in cui il Responsabile Clienti non risolva il reclamo entro il 4° giorno lavorativo dalla ricezione;
- Indagheremo su tutte le circostanze relative al tuo reclamo. Se La Trobe Financial non dispone di informazioni sufficienti, contatteremo te o terzi interessati per cercare la documentazione o le informazioni necessarie;
- Ti risponderemo entro il periodo di tempo specificato nel nostro primo riscontro e la risposta specificherà la nostra decisione e il motivo per cui abbiamo raggiunto tale decisione;
- Dopo aver inviato una risposta al tuo reclamo, potremmo contattarti per discutere ulteriormente l'esito e qualsiasi altra questione relativa al tuo reclamo o preoccupazione che richieda attenzione.

Diamo valore alla tua privacy. La nostra Informativa sulla privacy può essere visualizzata sul nostro sito web all'indirizzo latrobefinancial.com.au

Nel caso in cui tu non ottenga un esito soddisfacente, hai il diritto di presentare reclamo all'ente esterno incaricato della risoluzione dispute di La Trobe Financial:

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

Telefono: 1800 931 678 (Chiamata gratuita)

Per iscritto: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Email: info@afca.org.au

Sito web: www.afca.org.au

Aiuto linguistico

Se hai problemi a capire questo opuscolo, avisaci in modo da poter fornirtene la traduzione.

如果理解这本英文小册子有困难, 我们可以提供中文翻译版本, 敬请告知。

Nếu không hiểu tài liệu này, xin quý khách báo cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể cung cấp bản dịch cho quý khách.

Αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και μπορούμε να σας δώσουμε μια μετάφραση στη γλώσσα σας.

إذا كنت تواجه أي صعوبات في فهم هذا الكتيب، يُرجى إعلامنا ويمكننا تزويدك بنسخة مترجمة عنه.