

# POLITICA DI RECLAMO PER IL PUBBLICO

RHG Mortgages

---

## 1. Scopo

A RHG Mortgages offriamo il livello di servizio che i nostri clienti si aspettano e meritano. Siamo anche orgogliosi del nostro eccezionale servizio clienti, ma talvolta non tutto funziona a dovere e quindi facciamo del nostro meglio per risolvere qualsiasi reclamo in modo equo ed efficiente. Lo scopo di questa politica è farvi comprendere come presentare un reclamo presso di noi e cosa potete aspettarvi dalla nostra procedura di gestione dei reclami.

## 2. Reclami

Adottiamo la seguente definizione di reclamo:

*Un'espressione di insoddisfazione espressa nei confronti di o a riguardo di un'organizzazione, relativa ai suoi prodotti, servizi, personale o alla gestione di un reclamo, ove una risposta sia esplicitamente o implicitamente attesa o richiesta a norma di legge.*

### Come sporgere reclamo

Potete sporgere un reclamo presso di noi contattandoci con uno dei metodi seguenti:

Email:	customercare@rhgmortgages.com.au
Indirizzo postale:	PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
Telefono:	1300 658 489

### Come ottenere assistenza

Se richiedete assistenza per sporgere un reclamo o avete delle domande relative a questa politica, potete contattarci al 1300 658 489.

### Servizi di traduzione

Se richiedete un servizio di traduzione, informateci durante la vostra chiamata e lo organizzeremo per voi. Possiamo anche offrirvi una traduzione di questa politica e qualsiasi altra informazione di cui necessitate affinché vi possiamo assistere.

Senza alcuna spesa da parte vostra possiamo impiegare un servizio di traduzione nelle seguenti lingue (elenco non esaustivo):

Arabo	Greco	Punjabi
Cinese (semplificato)	Hindi	Giapponese
Cinese (tradizionale)	Indonesiano	Serbo
Francese	Italiano	Turco
Filippino	Polacco	Coreano
Tedesco	Portoghese	Vietnamita

### Le nostre procedure e tempistiche di reclamo

Ci impegniamo a rispondere ai reclami non appena possibile e comunque entro le tempistiche indicate di seguito.

TIPO/FASE DI RECLAMO	TEMPISTICA	RISPOSTA
Confermeremo il vostro reclamo	Entro 24 ore dalla ricezione del reclamo o non appena possibile	Per iscritto o verbalmente
Risponderemo al vostro reclamo relativo a una notifica di mancato pagamento	Entro 21 giorni solari dalla ricezione del vostro reclamo	Per iscritto
Risponderemo al vostro reclamo relativo a difficoltà o a richieste di posticipo di adempimenti forzati	Entro 21 giorni solari dalla ricezione del vostro reclamo	Per iscritto
Risponderemo al vostro reclamo generico	Entro 30 giorni solari dalla ricezione del vostro reclamo	Per iscritto
Vi informeremo di eventuali ritardi e vi forniremo i motivi di tali ritardi	Entro la tempistica massima applicabile per il tipo di reclamo (come indicato in precedenza)	Per iscritto

Nota: forniremo una risposta per iscritto (a un reclamo generico) solo se il reclamo rimane irrisolto al termine del 5° giorno lavorativo o se richiedete una nostra risposta scritta.

Se non siete soddisfatti della nostra risposta al vostro reclamo potete presentare le vostre preoccupazioni all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA). L'AFCA è un servizio gratuito stabilito per offrirvi un meccanismo indipendente di risoluzione di specifici reclami. I dati di contatto dell'AFCA sono:

Sito web: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)  
Email: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
Indirizzo postale: GPO Box 3, Melbourne VIC 3000  
Telefono: 1800 931 678  
Fax: 03 9613 6399

### 3. Controllo documento

Proprietario:	Head of Compliance & Enterprise Risk
Autore:	Senior Compliance Officer
Approvatore:	General Manager - Governance, Change and Culture
Revisione:	Questo documento deve essere rivisto ogni due anni
Prossima revisione:	Settembre 2023

---

#### Commerciale riservato

Le informazioni contenute in questo documento sono riservate e di proprietà di RHG Mortgages. Devono essere mantenute in stretta riservatezza e non devono essere divulgate, duplicate o utilizzate, in toto o in parte per qualsiasi scopo, senza l'autorizzazione scritta di RHG Mortgages. Sono state prese tutte le misure necessarie ad assicurare che le informazioni ivi contenute siano state ottenute da fonti affidabili. RHG Mortgages non garantisce l'accuratezza o completezza delle informazioni presentate e non accetta alcuna responsabilità per eventuali perdite o danni conseguenti all'uso di tali informazioni.