



resimac

POLITICA DI RECLAMO PER IL PUBBLICO

RESIMAC GROUP LTD

1. Scopo

A Resimac 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. Ambito

Questa politica è valida per Resimac Group Ltd (ACN 095 034 003, Australian Credit Licence 247829) e per le seguenti sussidiarie (il “Gruppo”, “noi”, “nostro” o “Resimac”):

1. Evergreen Finance Company Pty Ltd (ACN 126 481 865, Australian Credit Licence 392570).
2. FAI First Mortgage Pty Limited (ACN 003 963 817, Australian Credit Licence 391983);
3. Homeloans.com.au Pty Ltd (ACN 118 337 367, Australian Credit Licence 390850);
4. Resimac Asset Finance Pty Limited (ACN 098 034 041, Australian Credit Licence 391809);
5. Resimac Financial Services Pty Ltd (ACN 104 815 554, Australian Credit Licence 384707);
6. Resimac Limited (ACN 002 997 935, Australian Credit Licence e Australian Financial Services Licence 247283); e
7. The Servicing Company Pty Ltd (ACN 120 919 959, Australian Credit Licence 450382).

3. 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: | customer@resimac.com.au |
| Indirizzo postale: | PO Box H284, Australia Square NSW 1215 |
| Telefono: | 1300 764 447 |

Come ottenere assistenza

Se richiedete assistenza per sporgere un reclamo o avete delle domande relative a questa politica, potete contattarci al 1300 764 447.

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.

L'Australian Financial Complaints Authority

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

Email: info@afca.org.au
Indirizzo postale: GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
Telefono: 1800 931 678
Fax: 03 9613 6399

4. 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 Resimar Group Limited. 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 Resimac Group Limited. Sono state prese tutte le misure necessarie ad assicurare che le informazioni ivi contenute siano state ottenute da fonti affidabili. Resimac Group Limited 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.