

La nostra procedura di gestione dei reclami:

Il cliente è al centro di ciò che facciamo

- Lavoriamo costantemente per fornirLe un eccellente servizio clienti e siamo sempre lieti di ricevere i Suoi commenti.
- Ci impegniamo a trattare in modo efficiente ed efficace il Suo reclamo e prendiamo molto seriamente tutte le testimonianze.
- Il nostro impegno non si ferma qui - registriamo, valutiamo e analizziamo i nostri reclami per aiutarci a migliorare il livello di servizio che offriamo ai nostri clienti.

Trattamento dei reclami

Miriamo a risolvere la maggior parte dei reclami in quattro giorni lavorativi. Se avessimo bisogno di più tempo, ci metteremo in contatto con Lei e Le faremo sapere chi tratterà il Suo reclamo ed i tempi necessari per la risoluzione.

Teniamo il cliente aggiornato

Se non riuscissimo a risolvere il Suo reclamo entro quattro giorni lavorativi, La contatteremo regolarmente per aggiornarLa sugli sviluppi del Suo reclamo e, se possibile, Le faremo sapere quando saremo in grado di inviarLe una risposta finale.

Reclami per altre aziende

A volte un reclamo può essere rivolto ad un'altra azienda. In questi casi, riferiremo il Suo reclamo alla Compagnia interessata entro cinque giorni lavorativi. La contatteremo inoltre per informarLa che tale azione è stata completata e per fornirLe i dettagli di contatto dell'altra Compagnia.

Il Financial Ombudsman Service

- Il Financial Ombudsman Service regola il nostro operato e può essere contattato gratuitamente, se Lei ritenesse che non avessimo gestito il Suo reclamo in modo equo.
- Se il Financial Ombudsman Service potrà aiutare con il Suo reclamo, Le forniremo i dettagli su come riferire loro il Suo reclamo.
- Ci sono dei limiti di tempo per indirizzare il Suo reclamo al Financial Ombudsman Service. Non potremo consentire al Financial Ombudsman Service di prendere in considerazione il Suo reclamo, se questo venisse riferito al di fuori di questi termini.
- Presentare un reclamo al Financial Ombudsman Service non avrà alcun effetto sui tuoi diritti legali.

È possibile contattare il servizio di Financial Ombudsman ai seguenti recapiti:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR
0300 123 9 123
0800 0 234 567
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Può trovare maggiori informazioni sul Financial Ombudsman Service e l'aiuto che può fornirLe sul sito web:

www.financial-ombudsman.org.uk