



Política de gestión de quejas

Nuestro objetivo es ofrecer productos y servicios excelentes a nuestros clientes, pero si algo sale mal, nos gustaría que nos lo hiciera saber.

Queremos trabajar con usted para comprender qué sucedió y tratar de resolver su queja de inmediato.

Este documento explica cómo presentar una queja, qué puede esperar de nosotros y cuánto tiempo puede esperar que tome el proceso. También describe cómo comunicarse con la Autoridad Australiana de Quejas Financieras/ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) si no está satisfecho con la forma en que respondemos a su queja, o si no hemos podido resolver su queja en el plazo que prometimos.

Cómo presentar una denuncia

Si tiene una queja o disputa, puede plantearnos el asunto comunicándose con nosotros de una de las siguientes maneras:

Teléfono	Correo	Correo electrónico
1800 518 184	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150	ldvfsdr@ldvfinanserv.com.au

Necesita ayuda para presentar una queja

Si necesita ayuda adicional para presentar su queja, comuníquese con nosotros utilizando su método preferido y evaluaremos su situación para determinar la mejor manera de ayudarlo. Alternativamente, puede designar a alguien para que maneje la queja en su nombre, como un familiar, un amigo, un representante legal o un asesor financiero. Hablaremos con esa persona sobre su queja si nos autoriza a hacerlo.

¿Qué sucede después de haber presentado una queja?

Revisaremos la información que nos proporcione y, si es posible, trabajaremos con usted para resolver la queja en el momento en que nos la presente.

Si no podemos resolver su queja en ese primer contacto, realizaremos investigaciones adicionales. En estos casos, reconoceremos su queja verbalmente o por escrito dentro de las 24 horas (o 1 día hábil), o tan pronto como sea posible.

Nuestra intención es llegar a una resolución efectiva a su queja lo antes posible. Cuando sea necesaria una investigación más amplia, comunicaremos la razón de esto y el progreso de la investigación, particularmente cuando el progreso se haya retrasado.

Nos pondremos en contacto con usted para informarle el resultado de la investigación y trabajaremos con usted para explorar las opciones disponibles para resolver su queja. Si no podemos resolver la queja, le explicaremos por qué se tomó esa decisión y la información que usamos para llegar a esa decisión.



Cuando su queja permanezca abierta por más de 5 días hábiles, o en todos los casos si la queja se relaciona con una solicitud por dificultades financieras, le proporcionaremos una respuesta por escrito, a menos que usted indique que no desea una respuesta por escrito.

Nuestra respuesta por escrito incluirá:

- El resultado final de la denuncia.
- Por qué se tomó esa decisión
- La información que usamos para tomar esa decisión.
- Información sobre su derecho a llevar su reclamo a la autoridad australiana de reclamos financieros y sus datos de contacto.

La respuesta por escrito se le enviará dentro de los 21 días calendario si la queja se relaciona con dificultades financieras, un aplazamiento de pago o una notificación por defecto o 30 días calendario para cualquier otra queja. Si necesitamos más tiempo o información para realizar nuestra investigación, nos pondremos en contacto con usted.

Usaremos un lenguaje en 'inglés simple' cada vez que nos comuniquemos con usted.

Si no está satisfecho con nuestra respuesta

Si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la Autoridad Australiana de Quejas Financieras (AFCA). AFCA es externa a LDV Financial Services y proporciona un servicio gratuito e independiente para resolver quejas de consumidores y pequeñas empresas sobre firmas financieras.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA) / Autoridad Australiana de Quejas Financieras:

Teléfono: 1800 931 678

Correo electrónico: info@afca.org.au

En línea: www.afca.org.au

Correo: Australian Financial Complaints Authority (AFCA) / Autoridad Australiana de Quejas Financieras GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001