



Informativa sui reclami a uso esterno

RECLAMI DEI CONSUMATORI

Il tuo reclamo è importante

La presente informativa è valida per Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (**HWAU**). HWAU fa parte del Gruppo PayPal.

HWAU dà molta importanza alla qualità dei prodotti, servizi e processi che offre ai propri clienti. HWAU riconosce che talvolta le cose non vanno come previsto e, in tali casi, fa il possibile per porvi rimedio.

Se qualcosa che abbiamo (o non abbiamo) fatto non soddisfa le tue aspettative, è importante che ce lo comunichi in modo da permetterci di sistemare le cose.

Abbiamo predisposto e implementato la nostra procedura di gestione dei reclami in conformità ai nostri obblighi normativi per garantire che tutti i reclami vengano gestiti in modo trasparente, tempestivo, equo, efficace e coerente.

Tutti i reclami che riceviamo vengono gestiti ai sensi della nostra Dichiarazione sulla privacy, consultabile [qui](#).

Come presentare un reclamo

Puoi segnalare gratuitamente problematiche riguardanti i nostri servizi tramite:

Email:	auexecutiveescalations@paypal.com
Telefono:	1800 073 263 (all'interno dell'Australia, solo telefono fisso) o +61 2 8223 9500 Gli orari di assistenza sono disponibili nella nostra pagina " Contattaci ".
Posta:	Customer Advocacy Manager PayPal Australia GPO Box 351 Sydney NSW 2001

Quando presenti un reclamo, ti preghiamo di includere quanti più dettagli sul problema che intendi segnalare (tra cui le date, gli orari e gli eventi principali) unitamente a eventuale documentazione di supporto, laddove possibile.

Il reclamo può essere presentato da un tuo rappresentante: in tal caso ti chiediamo di comunicarci che hai autorizzato qualcuno ad agire per tuo conto utilizzando i dettagli di contatto sopra riportati.

Quanto tempo richiede e cosa prevede la procedura?

Il nostro obiettivo è prendere in carico il reclamo il prima possibile, generalmente entro un giorno lavorativo. Laddove possibile, cercheremo di risolvere il reclamo immediatamente. Se dovessimo avere bisogno di più tempo per darti un riscontro, te lo comunicheremo. Qualora non riuscissimo a risolvere il problema al primo livello di assistenza, trasmetteremo il reclamo al nostro team dedicato alla gestione dei reclami.

Il nostro team di gestione dei reclami è a tua disposizione per trovare una soluzione. Nel prendere qualsiasi decisione sulla questione, terremo in considerazione ciò che è equo e ragionevole nonché i nostri obblighi ai sensi della legislazione applicabile, fra cui il *Corporations Act 2001* (Cth) e le linee guida applicabili al settore. Ti invieremo una comunicazione con l'esito del reclamo nella quale ti informeremo sul tuo diritto di trasmetterlo all'Australian Financial Complaints Authority ("**AFCA**") e su come contattare tale autorità nel caso in cui le tue aspettative non venissero soddisfatte.

Puntiamo a risolvere tutti i reclami trasmessi al team di gestione dei reclami entro 30 giorni dalla data in cui è stato inizialmente presentato il reclamo. Ciononostante, non sempre questo è possibile. Nella remota circostanza in cui non fossimo in grado di fornire un riscontro definitivo sulla questione entro 30 giorni, provvederemo a comunicarti il motivo del ritardo e ad aggiornarti sugli sviluppi. Inoltre, ti informeremo in merito al tuo diritto di sottoporre il reclamo all'AFCA e su come contattarla.

Se la risposta non ti soddisfa

HWAU fa parte dell'AFCA, un programma esterno indipendente per la risoluzione delle contestazioni rivolto ai clienti australiani che rispondono ai requisiti. L'AFCA offre un servizio gratuito e indipendente per risolvere i reclami dei consumatori e delle piccole aziende riguardanti le società finanziarie che ne fanno parte, come HWAU, laddove il reclamo rientri nelle condizioni di dell'AFCA.

Se l'esito del reclamo o la gestione del reclamo da parte di HWAU non soddisfa le tue aspettative, puoi contattare l'AFCA tramite:

Telefono:	1800 931 678 (chiamata gratuita)
Posta:	Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Email:	info@afca.org.au
Sito web:	Per maggiori informazioni sull'AFCA, visita il sito www.afca.org.au

Se il reclamo riguarda nello specifico la tua privacy, puoi anche contattare l'Office of the Australian Information Commissioner ("OAIC") tramite:

Telefono:	1300 363 992
Posta:	Office of the Australian Information Commissioner GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
Email:	Invia un modulo online cliccando qui https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/
Sito web:	Per maggiori informazioni sull'OAIC, visita il sito oaic.gov.au .

Clienti con esigenze di accessibilità

Per HWAU è molto importante fornire servizi accessibili a tutti i suoi clienti.

La presente informativa sui reclami è disponibile in inglese (la dimensione dei caratteri della pagina web è modificabile nelle impostazioni del browser). Se hai bisogno di ulteriore assistenza, come ad esempio un interprete, o se hai altre esigenze di accessibilità, ti preghiamo di contattarci usando i dettagli sopra riportati o di comunicarcelo quando presenti il reclamo. Non sono previsti costi aggiuntivi.

Se sei una persona sorda o ipoacusica o hai un disturbo del linguaggio, il National Relay Service può aiutarti a parlare con noi al telefono:

- Telescrivente (TTY) o voce: chiama il numero 133 677 e chiedi di contattare il numero 1800 073 263
- Parla e ascolta (Speak and listen): chiama il numero 1300 555 727 e chiedi di contattare il numero 1800 073 263
- SMS Relay: invia un sms al numero 0423 677 767

Per ulteriori informazioni, visita il sito del [National Relay Service](#).