

Gestione dei Reclami

INIZIO



Invia il tuo reclamo a complaints@luno.com



Luno prenderà in considerazione il tuo reclamo e assegnerà **un Agente di Reclami**



Riceverai un **Avviso di Risoluzione** lo stesso giorno



Il tuo Agente di Reclami ti risponderà **entro 3 Giorni Lavorativi**



L'Agente di Reclami condurrà **un'indagine**

15

Riceverai un avviso di risoluzione entro **15 Giorni Lavorativi**

Se sono necessari più di 15 Giorni Lavorativi, **sarai informato** quando arriverà una risoluzione

Riceverai un avviso di risoluzione entro **15 Giorni Lavorativi**

7

Puoi chiedere che Luno riesame la decisione entro **7 Giorni Lavorativi**



Luno riferirà la decisione al **Gestore di Reclami**

3

Il Gestore di Reclami ti risponderà entro **3 Giorni Lavorativi**



Il Gestore di Reclami condurrà **un'Indagine Indipendente**



Il Gestore di Reclami nominerà un **Comitato di Reclami**

15

Riceverai un avviso di risoluzione entro **15 Giorni Lavorativi**

20

Riceverai una decisione scritta tra **20 Giorni Lavorativi**