

## Assistenza clienti: informazioni di contatto per domande, commenti e reclami

Per qualsiasi domanda relativa al contratto, può contattarci utilizzando le informazioni riportate di seguito.

Dell Financial Services offre anche servizi online che le consentono di accedere 24/7 al suo account da [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com).

Basta registrarsi selezionando il pulsante "Richiedi accesso" sul sito [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com) per accedere ai seguenti servizi gratuiti:

- Download di una copia dei documenti, come fatture e contratti
- Visualizzazione e gestione degli asset DFS
- Gestione delle opzioni di fine locazione
- Invio di domande al team dell'assistenza clienti
- Gestione dell'accesso degli utenti della propria organizzazione.

## Contatti

Può contattarci:

Telefonicamente:	00800 33 55 33 33
Tramite e-mail:	<a href="mailto:DFS_italia@dell.com">DFS_italia@dell.com</a>
Tramite posta:	Dell Bank International d.a.c DFS Customer Service Department Innovation House Cherrywood Business Park Cherrywood, Co. Dublin Ireland

Le ricordiamo di fornire il suo numero di contatto e quante più informazioni possibili per aiutarci a gestire la sua domanda con maggiore efficienza.

## Escalation e reclami

Dell Financial Services (DFS) si impegna al massimo per fornire ai clienti il miglior servizio possibile. Se non è soddisfatto del nostro servizio, ci informi subito così avremo l'opportunità di risolvere il problema.

La invitiamo a segnalarci le sue perplessità tramite telefono, e-mail o posta utilizzando le informazioni di contatto sopra riportate.

Quando riceviamo un reclamo:

- Cerchiamo di risolvere il problema immediatamente.
- Se non riusciremo a risolvere il problema immediatamente, la contatteremo entro 5 giorni lavorativi (per comunicarle il nome del responsabile che sta gestendo il suo reclamo e la data in cui la ricontatteremo).
- Nella maggior parte dei casi, cerchiamo di risolvere il problema entro 20 giorni lavorativi.
- Se avremo bisogno di più tempo per le indagini, verrà informato e ci terremo in contatto costante.

### **Financial Services and Pensions Ombudsman**

Faremo del nostro meglio per trovare una soluzione al suo problema. Tuttavia, se non sarà soddisfatto della nostra soluzione o se non saremo riusciti a risolvere il suo reclamo entro 40 giorni lavorativi, potrà sottoporre la questione a Financial Services and Pensions Ombudsman.

FSPO gestirà il reclamo del cliente consumer o dell'azienda con fatturato inferiore a 3 milioni di euro in modo indipendente. Tenga presente che potrà ricevere assistenza da FSPO solo dopo aver provato a risolvere il problema con noi.

Indirizzo: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ireland  
Telefono: +353 1 567 7000  
Sito web: <https://www.fspo.ie/>