

Cosa fare se vuoi sporgere un reclamo

Ci rendiamo conto che talvolta insorgono dei problemi e potresti voler sporgere un reclamo.

Faremo sempre del nostro meglio per offrirti il più alto livello di servizio ma se non sei soddisfatto o vuoi sporgere un reclamo o esporre una vertenza, ecco cosa puoi fare.

Illustriamo qui sotto la nostra procedura di reclamo in ogni fase. Noi puntiamo a risolvere il tuo reclamo il più velocemente possibile e ti terremo informato dell'andamento di tale reclamo. Se sei insoddisfatto della nostra decisione o nell'improbabile eventualità che non riuscissimo a risolvere un reclamo nel giro di un massimo di 30 giorni, potresti voler avvalerti di opzioni esterne per il riesame – vedi Fase 3.

La nostra procedura

1 Parla con noi - chiamaci al numero 132 132

La prima cosa da fare è chiamarci al numero 132 132 per esporre il tuo problema. I nostri consulenti cercheranno di risolvere i reclami al primo contatto o subito dopo; se non fossimo in grado di farlo, potremmo indirizzarti ad un responsabile (oppure puoi chiedere tu stesso di parlare con un responsabile). Il consulente o il responsabile cercheranno di intervenire e risolvere il tuo reclamo il prima possibile. Se richiedono maggiori informazioni, punteranno a rispondere nel giro di 15 giorni dalla ricezione del tuo reclamo.

2 Contatta l'Ufficio rapporti con la clientela

Se non riusciamo a risolvere il tuo reclamo in tempi brevi, puoi chiedere che ne venga investito il team del nostro Ufficio rapporti con la clientela (Customer Relations).

Puoi anche contattare l'Ufficio rapporti con la clientela direttamente nei seguenti modi:

- ✉ Inviando una mail a Customer.Relations@iag.com.au
- ☎ Telefonando al numero 1800 045 517
- ✉ Inviando un fax a 1800 649 290
- ✉ Spedendo una lettera (non serve francobollo) a:
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

L'Ufficio rapporti con la clientela ti contatterà se richiede maggiori informazioni o se ha preso una decisione. L'Ufficio rapporti con la clientela ti terrà informato sull'andamento del tuo reclamo e sulla tempistica ai fini di una decisione in merito al tuo reclamo.

3 Richiedi un riesame esterno

Noi pretendiamo che le nostre procedure trattino in modo equo e sollecito il tuo reclamo. Se non sei soddisfatto della decisione presa dall'Ufficio rapporti con la clientela, potresti voler richiedere un riesame esterno, ad esempio investendo del reclamo l'Australian Financial Complaints Authority (Organo australiano di vigilanza sui reclami di natura finanziaria (AFCA)).

L'AFCA offre una risoluzione equa e indipendente di reclami relativi a servizi finanziari a titolo gratuito per gli utenti. L'AFCA ha la competenza per trattare determinati reclami. L'AFCA confermerà se è in grado di aiutarti:

- ☎ 1800 931 678 (chiamata gratuita)
- ✉ info@afca.org.au
- ✉ Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
- 🌐 www.afca.org.au

Vigono dei limiti temporali per la presentazione di reclami all'AFCA, pertanto agisci presto. Consulta il sito dell'AFCA per verificare se vigono dei limiti temporali per la tua situazione.

Puoi ottenere maggiori informazioni sulla nostra procedura di risoluzione di reclami e vertenze contattandoci.