



Cosa fare se vuoi sporgere un reclamo

Ci rendiamo conto che di tanto in tanto potrebbero insorgere dei problemi e che in tal caso potresti voler sporgere un reclamo. Noi trattiamo i reclami con la dovuta serietà e disponiamo di una procedura per cercare di risolverli.

Illustriamo qui di seguito la nostra procedura di evasione dei reclami e la tempistica per ogni fase. Cerchiamo di operare entro tale tempistica e ti terremo informato sull'andamento del tuo reclamo. Nell'improbabile eventualità che non riusciamo a risolvere un reclamo entro un massimo di 45 giorni, potresti voler avvalerti di altre opzioni di riesame esterno – vedi il passo n° 3.

La nostra procedura





Passo n° 1 – Per prima cosa, parla con noi

La prima cosa da fare è parlare delle tue apprensioni con uno dei nostri consulenti. In caso negativo potrebbe indirizzarti ad un manager oppure potresti chiedere tu di parlargli. Chiamaci al numero 133 233.

Il consulente o il manager cercheranno di intervenire in merito al tuo reclamo il prima possibile. Se hanno bisogno di maggiori informazioni, cercheranno di rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del tuo reclamo.

Passo n° 2 – Contatta l'ufficio relazioni con la clientela





Se il manager non riesce a risolvere il tuo reclamo, potresti richiedere che questo venga rimesso al nostro ufficio relazioni con la clientela (Customer Relations) oppure potresti contattarlo tu direttamente telefonando o scrivendo a:

-  1800 045 517
-  1800 649 290
-  Customer.Relations@iag.com.au
-  Customer Relations, Reply paid 62759, Sydney NSW 2000 (spedizione gratuita).

L'ufficio relazioni con la clientela tratterà il tuo reclamo come contenzioso e incaricherà un membro del proprio personale di condurre un esame indipendente della questione. L'ufficio relazioni con la clientela ti contatterà con una decisione di solito entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della pratica.

Passo n° 3 – Richiedi un esame esterno della decisione

Se un problema non è stato risolto in modo per te soddisfacente, puoi presentare un ricorso alla Australian Financial Complaints Authority (ente di vigilanza sui reclami di natura finanziaria), o AFCA . La AFCA offre una risoluzione equa e indipendente di reclami relativi a servizi finanziari a titolo gratuito per gli utenti.

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

La AFCA è indipendente e amministra il comparto esterno del piano alternativo di risoluzione dei contenziosi del settore assicurativo generale in forza dell'autorizzazione dalla Australian Securities and Investments Commission (commissione australiana di vigilanza su titoli e investimenti).

Potrebbero vigere dei limiti temporali per la presentazione di un ricorso presso la AFCA e pertanto dovresti agire tempestivamente o altrimenti consultare il sito della AFCA per sapere se o quando scadono i termini relativi alla tua situazione.