

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI AIA AUSTRALIA

**SOCIETÀ INCORPORATE
AIA AUSTRALIA LIMITED
AIA FINANCIAL SERVICES PTY LIMITED**



June 2022

Politica di gestione dei reclami AIA

In AIA Australia, vogliamo assicurarci che la tua esperienza con noi sia professionale e positiva. Tuttavia, siamo consapevoli che a volte qualcosa potrebbe non andare come previsto e, in tal caso, desideriamo saperlo per poter rimediare.

Questa politica di gestione dei reclami definisce:

- come puoi presentare un reclamo (e come ricevere assistenza per farlo);
- cosa succede quando presenti un reclamo, ovvero il procedimento e le tempistiche;
- a chi ti puoi rivolgere se non sei soddisfatto dell'esito;
- il nostro impegno nei confronti dei clienti.



Come presentare un reclamo

Presentare un reclamo è gratuito.

Esistono diversi modi per presentare un reclamo. Scegli l'opzione che preferisci tra quelle che seguono:

Per i clienti AIA Australia

1. Compila il modulo sul nostro sito internet e ci metteremo in contatto con te
2. Invia un'email a au.clientservices@aia.com
3. Telefonaci (fai riferimento alla pagina 5)
4. Scrivi a: AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
5. Contatta direttamente il tuo Consulente Finanziario
6. Contatta direttamente il tuo fondo pensionistico

Per i clienti AIA Financial Wellbeing

Se il reclamo è relativo a consigli, prodotti o servizi AIA Financial Wellbeing, contatta AIA Financial Wellbeing tramite le seguenti modalità:

- Compila il modulo [sul nostro sito internet](#) e ci metteremo in contatto con te
- Telefona al numero 1800 434 044
- Invia un'email a complaintsAFW@aia.com
- Scrivi a: AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004
- Contatta direttamente il tuo Consulente Finanziario
- Contatta direttamente il tuo fornitore di servizi

Se desideri delegare la presentazione del reclamo a una terza persona, ad esempio un avvocato o un rappresentante, questa può contattarci tramite i recapiti di cui sopra. Per ragioni di privacy, potremmo richiedere il tuo consenso per discutere la tua situazione con terzi.

Per ulteriore assistenza

Se hai disturbi dell'udito o del linguaggio, ci puoi contattare tramite il National relay Service (NRS):

TTY/Voice: 133 677

SSr: 1300 555 727

Per maggiori informazioni, visita il sito NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs)

Se hai difficoltà a parlare inglese, possiamo fornirti assistenza tramite il Servizio di Traduzione e Interpretariato (TIS National).

Se hai bisogno di qualsiasi altro tipo di assistenza per inoltrare un reclamo, informa il nostro staff e faremo del nostro meglio per aiutarti. Potresti aver bisogno di maggior tempo per spiegare il motivo del reclamo oppure potresti richiederci di contattare una terza persona che ci fornisca maggiori informazioni relative al tuo reclamo.

Cosa succede quando presenti un reclamo?

Una volta presentato il reclamo, ti confermeremo di averlo ricevuto tramite telefono, posta o email, normalmente entro 24 ore dalla ricezione. In tal occasione, ti forniremo:

- i dettagli sulle tempistiche e sulle modalità con cui ti aggiorneremo in merito all'andamento del reclamo;
- la data ultima entro la quale prevediamo di risolvere il reclamo (normalmente entro 30 giorni, a meno che non sia necessario il supporto di un fiduciario del tuo conto pensionistico per la risoluzione del reclamo o qualora il reclamo sia particolarmente complesso).

Come rispondiamo al reclamo

Il nostro obiettivo è risolvere il reclamo immediatamente, ove possibile. In base alla natura della tua lamentela, potremmo dover condurre verifiche più approfondite.

Se prevediamo che ci vogliano più di 30 giorni (o 45 giorni per i reclami relativi al fondo pensionistico) per rispondere al reclamo, sarà nostro compito fartelo sapere.

Qualora non fossimo in grado di risolvere il reclamo entro 5 giorni lavorativi, te lo comunicheremo in forma scritta. Ti invieremo un riscontro scritto (a prescindere dal rispetto delle tempistiche) anche in determinati casi, quali i reclami riguardanti difficoltà finanziarie, una richiesta di indennizzo assicurativo rifiutata o il valore di tale indennizzo, oppure nel caso in cui sia tu stesso a richiedere un resoconto scritto. L'esito del reclamo delinea le problematiche sollevate e ti comunicherà la relativa soluzione proposta da AIA.

Cosa puoi fare se non sei soddisfatto dell'esito finale?

Puoi rivolgerti all'ente esterno di competenza che trovi qui sotto.

Enti esterni	Dettagli relativi agli enti esterni	Recapiti
Australian Financial Complaints Authority (AFCA)	Se il reclamo riguarda l'assicurazione sulla vita, il fondo pensionistico, i prodotti di investimento oppure la consulenza finanziaria ricevuta da AIAFW, l'AFCA è l'ente esterno indipendente di risoluzione delle controversie relative a prodotti e servizi finanziari. I servizi di risoluzione delle controversie sono disponibili gratuitamente per i consumatori che non sono rimasti soddisfatti dell'esito del proprio reclamo.	Sito internet: www.afca.org.au Email: info@afca.org.au Telefono: 1800 931 678 Posta: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)	Se il reclamo riguarda la gestione dei tuoi dati personali o questioni sul rispetto della privacy che non siamo in grado di risolvere, puoi contattare l'OAIC.	Sito internet: www.oaic.gov.au Posta: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 Telefono: 1300 363 992 Email: enquiries@oaic.gov.au
Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)	Se il reclamo riguarda il programma AIA Vitality, puoi contattare l'ACCC. Non si tratta di un ente di risoluzione dei reclami, tuttavia, è in grado di fornire informazioni su chi ti puoi rivolgere per ottenere ulteriore assistenza.	Sito internet: www.accc.gov.au Telefono: 1300 302 502

I nostri recapiti.

1800 333 613

AIA Priority Protection e altre assicurazioni sulla vita non citate in questa pagina

1800 624 100

Endowment
Investment Bond
Life Umbrella
Living Money
Money Plan
PruPac
Pure Endowment
retirement Accumulation Plan
retirement Investment Plan
retirement Plus Account
rollover Bond
rollover Deposit Plan
Umbrella Financial Plan
Umbrella Investment Plan
Whole of Life
Immediate Annuity - ex Staff Fund
Investment Growth Bond
Lifestream Guaranteed Income
Personal Superannuation Bond
Superannuation Bond (ED3, EE3, EG3, E01, E02)
Tailored Annuity Plan
Tooth & Co annuity (polizza conforme)

1300 788 750

SuperTrace

13 1056

Tailored Protection (in precedenza CommInsure Protection)

1800 631 600

Tailored Annuity Plan - Allocated Annuity
Easy Saver
Investment Bond (BOND)
LifeLink (tutte le versioni)
LifeWise (tutte le versioni)
Managed Plan (tutte le versioni)
Personal SuperCARE
retirement Saver (tutte le versioni)
SuperBridge (tutte le versioni)
SuperCash
SuperGuaranteeCARE
SuperLink (tutte le versioni)
SuperSpan (tutte le versioni)
SuperUnits
SuperWise (tutte le versioni)

13 1778

Deferred Annuity
InvestorPlan Lifebuilder
PruPlan (tutte le versioni)
rollover Deferred Annuity
rollover Plan (tutte le versioni)
Superannuation Bond (versioni CYPPS e IBCYP)
Superannuation Bond "S" Series
SuperFlex Superannuation
SuperPlan Superannuation
Wealth Portfolio

1800 552 660

Flexible Income retirement Plan
Master Fund Superannuation
Personal Superannuation Portfolio
Select Allocated Pension
Select Personal Superannuation
Wholesale Investment Portfolios
Allocated Annuity Investment Bond (IBP01)
Privilege Plus
rollover Bond
Savings Care Plan
Savings Plan

13 2015

Business Super Bonds
Corporate Super Bonds
Family Bonds
Insurance Bonds
Investment Funds
PensionSelect
Personal Superannuation & rollover Plan
roll-Over Bond
rollover Fund
SuperSelect
Income Plan
Income Select



Il nostro impegno nei confronti dei clienti

Semplifichiamo il processo di presentazione del reclamo

Ci assicuriamo che la presentazione del reclamo sia il più semplice possibile. Per fare ciò, mettiamo a disposizione numerosi metodi: telefono, modulo online, email, posta oppure il fondo pensionistico, il Consulente Finanziario o altri rappresentanti.

Siamo lieti di ascoltare il tuo feedback

Cogliamo ogni opportunità possibile per ascoltare e risolvere i tuoi dubbi. A prescindere da come viene presentato il reclamo, sarai trattato con rispetto poiché ci impegniamo a essere reattivi e aperti alle tue richieste. Sarà nostra premura chiarire le circostanze e i risultati che desideri ottenere.

Trattiamo il reclamo con correttezza e obiettività

Quando ci occupiamo di un reclamo e lo risolviamo, ci impegniamo a essere equi e obiettivi al fine di giungere sempre alla migliore soluzione possibile. Nel caso di un potenziale conflitto di interessi tra i soggetti del reclamo e la natura e i dettagli del reclamo stesso, gestiremo tale conflitto in modo a te favorevole, normalmente assegnando la questione a uno Specialista delle Risoluzioni Clienti o a una terza persona che gestisca il reclamo.

Faremo del nostro meglio per risolvere il reclamo in modo rapido e diretto

Quando presenti un reclamo, cerchiamo di giungere a una soluzione il prima possibile, affinché venga risolto dalla prima persona con cui ti relazioni per evitare ulteriori ritardi. Tuttavia, questo non è sempre possibile e quindi, in tutti gli altri casi, sarà nostro compito dare priorità alla gestione del tuo reclamo per fornirti una risposta valida ed esauriva.

Ci impegniamo a risolvere i reclami in modo soddisfacente

Una volta risolto il problema, ci piacerebbe ricevere un tuo riscontro per sapere se sei rimasto soddisfatto. Siamo trasparenti nel comunicare come abbiamo raggiunto la soluzione di ciascun reclamo affinché, anche nei casi in cui non hai ottenuto la risposta desiderata, potrai comunque essere certo che il tuo reclamo è stato gestito in modo appropriato.

Utilizziamo il tuo feedback per migliorare i nostri servizi

Apprezziamo il tempo che hai dedicato per esprimere la tua opinione o la tua insoddisfazione. Crediamo che le lamentele costituiscano per noi un'opportunità per rivedere e migliorare i nostri processi e l'esperienza dei nostri clienti.

Ci impegniamo a garantire che i reclami vengano gestiti con cura e attenzione. Lo facciamo in diversi modi, ad esempio tramite revisioni regolari e verifiche esterne indipendenti delle pratiche e dei processi di risoluzione, nonché tramite l'organizzazione di corsi di formazione sulla gestione dei reclami offerti al personale del servizio clienti incaricato di risolvere queste questioni.

Se desideri fornire un feedback in merito al processo di gestione dei reclami, ti invitiamo a mandarci un'email a:

- a) AIA Australia: au.clientservices@aia.com
- b) AIA Financial wellbeing: complaintsAFW@aia.co

