

AIA LA POLITICA DEI RECLAMI IN AUSTRALIA

Incorporating:
AIA Australia Limited
AIA Financial Services Limited

October 2021



AIA La politica dei reclami in Australia

Noi di AIA Australia vogliamo assicurarci che la vostra esperienza con noi sia professionale e positiva. Tuttavia, sappiamo che a volte le cose possono andare male e, se succede, desideriamo saperlo per fare la cosa giusta.

La politica di gestione dei reclami delinea:

- come sporgere un reclamo (e come richiedere assistenza per farlo);
- cosa succede dopo aver sporto il reclamo, ad esempio i procedimenti e le scadenze;
- dove rivolgersi se non si è soddisfatti dell'esito del reclamo; e
- Il nostro impegno nei confronti dei clienti.

Come sporgere un reclamo:

Sporgere reclamo presso di noi è gratuito.

Ci sono molti modi per fare un reclamo. Selezionate l'opzione più conveniente per voi:

1. Compilate il modulo [sul nostro website](#) e noi ci metteremo in contatto con voi.
2. Mandateci un'e-mail a: au.complaints@aia.com
3. Telefonateci al numero 1800 333 613
4. Inviare una lettera al seguente indirizzo: AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
5. Contattate direttamente il vostro consulente finanziario
6. Contattate direttamente il fondo della vostra superannuation

Se desiderate delegare qualcuno per fare un reclamo, il vostro avvocato o rappresentante possono contattarci utilizzando i canali di cui sopra. Per ragioni di privacy, potremmo aver bisogno del vostro consenso per discutere le vostre circostanze con loro.

Cosa succede quando si sporge un reclamo?

Una volta presentato un un reclamo, riceverete una conferma di ricevimento del reclamo, per telefono, per posta o per e-mail, di solito entro 24 ore dalla ricezione del reclamo. Vi comunicheremo:

- dettagli su quando e come vi forniremo un aggiornamento sul progresso del vostro reclamo, e
- la data entro la quale cercheremo di risolvere il reclamo (normalmente entro 30 giorni, a meno che non ci sia bisogno dell'assistenza del fiduciario del vostro fondo Superannuation per risolvere il reclamo).

Come rispondiamo al vostro reclamo:

Il nostro obiettivo è di risolvere i reclami immediatamente, ove possibile. Tuttavia, a seconda della natura delle questioni sollevate, potremmo aver bisogno di svolgere ulteriori indagini.

Se prevediamo che ci vorranno più di 30 giorni (o 45 giorni per i reclami che riguardano la superannuation) per rispondere al vostro reclamo, vi avviseremo.

Se non siamo in grado di risolvere il reclamo entro 5 giorni lavorativi, o se lo richiedete specificamente, vi forniremo una riscontro scritto che delinea le questioni sollevate e comunica la risposta di AIA.

Cosa fare se non siete soddisfatti della risposta finale?

Potete riferire il reclamo all'organismo esterno pertinente elencato qui sotto:

| Organismo esterno | Informazioni sull'organismo esterno | Dati di contatto |
|---|--|---|
| Australian Financial Complaints Authority (AFCA) | Se il reclamo si riferisce al prodotto della vostra assicurazione sulla vita, compresi i prodotti della vostra Superannuation, L'AFCA è l'organismo esterno indipendente di risoluzione delle controversie per prodotti e servizi finanziari. I suoi servizi di risoluzione delle controversie sono disponibili gratuitamente per i consumatori che non sono soddisfatti dei risultati della risoluzione interna delle controversie. | Sito web: www.afca.org.au E-mail: info@afca.org.au Telefono: 1800 931 678 Indirizzo GPO Box 3 Melbourne VIC 3001 |
| Ufficio dell'Australian Information Commissioner (OAIC) | Se il reclamo riguarda il trattamento delle vostre informazioni personali o questioni sulla privacy che non siamo in grado di risolvere, potete contattare l'OAIC. | Sito web: www.oaic.gov.au Indirizzo: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 |
| Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) | Se il reclamo si riferisce al programma AIA Vitality, potete contattare l'ACCC. Non sono un ente di risoluzione dei reclami, tuttavia possono fornire ulteriori informazioni su dove rivolgersi per ulteriore aiuto. | Sito web: www.accc.gov.au Telefono: 1300 302 502 |

Il nostro impegno verso i clienti

Presentare un reclamo è semplice e facile

Ci impegniamo a garantire che il vostro reclamo sia presentato in modo semplice e diretto, assicurandoci che avvenga attraverso modalità diverse - per telefono, attraverso il modulo del sito web, per e-mail, per posta, attraverso il vostro fondo di superannuation, un consulente finanziario, o altre vie di rappresentanza.

Ascoltiamo e ringraziamo il vostro feedback

Cogliamo ogni opportunità che ci viene data per ascoltarvi e risolvere le vostre questioni. Indipendentemente dal modo in cui scegliete di presentare il reclamo, sarete trattati con rispetto, poiché siamo reattivi e aperti alle vostre richieste. Cercheremo di chiarire le circostanze e i risultati che desiderate ottenere.

Facciamo del nostro meglio per gestire i reclami con equità e obiettività

Il nostro approccio all'investigazione e risoluzione dei reclami è equo e oggettivo, e ha l'obiettivo di giungere a una conclusione che garantisca il miglior risultato possibile in tutte le circostanze. Se esiste un potenziale conflitto di interessi tra le persone cui avete sporto reclamo e la natura e i dettagli del reclamo stesso, gestiremo efficacemente tale conflitto in modo a voi favorevole, di solito assegnando la questione a un avvocato del cliente o a una terza persona che gestisca il reclamo.

Cercheremo di risolvere il reclamo in modo rapido e diretto

Quando riceviamo un reclamo, cerchiamo di raggiungere una risoluzione il più presto possibile, in modo che possa essere gestito dalla prima persona da voi contattata, piuttosto che imporre ulteriori ritardi. Tuttavia, una risoluzione immediata non è sempre possibile, quindi in tutti gli altri casi il nostro obiettivo è quello di dare priorità alla gestione e alla risoluzione del reclamo per giungere ad un risultato valido e significativo.

Facciamo del nostro meglio per risolvere i reclami in modo soddisfacente

Una volta risolto il problema, gradiremmo il vostro feedback per sapere se è stato affrontato in modo soddisfacente. Siamo trasparenti su come arriviamo a una conclusione per tutti i reclami, in modo che, anche nei casi in cui non avete ottenuto la risoluzione che vi aspettavate inizialmente, possiate essere soddisfatti del fatto che la questione è stata gestita in modo appropriato.

Usiamo il vostro feedback per migliorare i nostri servizi

Appreziamo il tempo che ci avete dedicato per condividere il vostro feedback o le vostre preoccupazioni. Siamo convinti che i reclami ci diano l'opportunità di rivedere e migliorare i nostri processi e l'esperienza del cliente.

Siamo impegnati a garantire che la gestione dei reclami avvenga con la massima cura e attenzione. Lo facciamo in diversi modi, ad esempio attraverso revisioni regolari e audit esterni indipendenti, delle pratiche e dei processi di risoluzione, e organizzando regolari corsi di formazione sulla gestione reclami per il personale addetto ai clienti incaricato di risolvere le vostre questioni.

Se desiderate fornire un feedback in merito al processo di trattamento dei reclami vi invitiamo a mandare un'e-mail a au.clientservices@aia.com.

Translator NAATI Certificate No. CPN3PA86G, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Italian Language from the English language.

Translator Name: Sonia Schlueter-Buglione Date: 14 September 2021

