

DEVI PRESENTARE UN RECLAMO?

October 2021



Come puoi presentare un reclamo?

La maggior parte dei problemi può essere risolta in modo rapido, semplicemente contattandoci.

Puoi presentare il tuo reclamo tramite:

Telefono

- **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 il 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.

(Lunedì – Venerdì, 8:00 – 18:00 AEST/ADST, festività escluse)

(Lunedì – Venerdì, 8:00 – 18:00 AEST/ADST, festività escluse)

13 1056 per Life Insurance (Assicurazione sulla vita)

13 3982 per Simple Life, Loan Protection (Assicurazione sul mutuo) e Credit Card Insurance (Assicurazione su carta di credito)

1800 624 100 per Annuity (Rendite vitalizie) e Investment Growth Bond. Per tutti gli altri prodotti, consulta l'allegato.

13 2015 per Superannuation Savings Account. Per tutti gli altri prodotti, fai riferimento alla pagina 3.

13 1778 controlla l'elenco dei prodotti a pagina 3, per trovare il tuo.

1800 631 600 controlla l'elenco dei prodotti a pagina 3, per trovare il tuo.

1800 552 660 per Select Personal Superannuation, Select Allocated Pension e St Andrew's. Per tutti gli altri prodotti, fai riferimento alla pagina 3.

Politica di gestione dei reclami

Quando ci occupiamo dei reclami dei nostri clienti, ci impegniamo a creare un processo rapido, equo e lineare, nel rispetto delle loro circostanze personali. Utilizziamo i dettagli del reclamo per comprenderne le cause, identificare i problemi e risolverli.

Processo interno di gestione reclami

Quando presenti un reclamo, è nostro compito:

- confermare di averlo ricevuto il prima possibile;
- fornirti un numero di riferimento e i recapiti necessari se desideri monitorare lo stato del reclamo;
- comprendere i problemi e identificare le cause;
- **1300 788 750** per SuperTrace

Se non sei sicuro di quale sia il tuo prodotto, verifica un estratto conto o una comunicazione recente.

Indirizzo postale

AIA Customer Resolutions PO Box 6111
Melbourne VIC 3004

E-mail

Au.CustomerResolutions@aia.com

(Ti preghiamo di indicare la dicitura "Notice of Complaint" nell'oggetto della lettera o dell'e-mail).

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)

del tuo disappunto;

- fare il possibile per risolvere il problema;
- risponderti prontamente;
- tenerti informato sull'andamento del tuo reclamo qualora non potesse essere risolto rapidamente;
- tenere salvata una copia del tuo reclamo;
- fornire l'esito finale entro un massimo di 30 giorni per i reclami non relativi al fondo pensionistico e di 45 giorni per quelli legati al fondo pensionistico.

Qualora non fossimo in grado di fornirti una risposta entro il termine massimo previsto, sarà nostro compito:

- comunicarti il motivo del ritardo;
- informarti del tuo diritto di presentare il reclamo all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA);
- fornirti i recapiti dell'AFCA.

Cosa è richiesto

È possibile che ti venga richiesto di fornirci informazioni che siano d'aiuto per la gestione del tuo reclamo, quali ad esempio, email, lettere o dettagli di conversazioni telefoniche, ivi comprese le persone con cui hai parlato.

Se non sei pienamente soddisfatto

Se non sei soddisfatto dell'esito o della gestione del reclamo, puoi rivolgerti all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA), che fornisce una risoluzione dei reclami sui servizi finanziari equa, indipendente e gratuita per i consumatori.

Contatta l'AFCA telefonando al numero gratuito **1800 931 678**, inviando un'e-mail a **info@afca.org.au** oppure scrivendo all'indirizzo Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

Per maggiori informazioni, visita il sito **www.afca.org.au**

I nostri recapiti

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)

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 CYPPSeIBCYP)
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

Translator NAATI Certificate No. CPN3KS89X, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Italian Language from the English language.

Translator Name: Federica Sasso Date: 4 October 2021

