



ANZ - GUIDA AI RECLAMI



INFORMAZIONI SU QUESTO DOCUMENTO

Facciamo il possibile per fornire prodotti e servizi eccellenti ai nostri clienti, ma se sbagliamo, vogliamo saperlo. Ci impegniamo a collaborare con te per capire cosa è successo e per cercare di risolvere prontamente il tuo reclamo. Promettiamo di ascoltarti e fare del nostro meglio per trovare una soluzione equa e ragionevole.

Questo documento spiega come presentare un reclamo, cosa puoi aspettarti da noi e quanto puoi aspettarti che possa durare il processo. Definisce inoltre come contattare l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) se non sei soddisfatto del modo in cui rispondiamo al tuo reclamo o se non siamo stati in grado di risolvere il tuo reclamo nell'arco di tempo promesso.



Oltre a questo documento, i nostri Principi di risoluzione delle controversie aiutano a garantire che i reclami vengano gestiti in modo equo e in linea con le aspettative della comunità. Puoi trovare i nostri Principi per la risoluzione delle controversie all'indirizzo <https://www.anz.com.au/about-us/esg/policies-practices/>

COME PRESENTARE UN RECLAMO

1 Mettiti in contatto con noi

Il modo più semplice per contattarci e comunicarci il tuo reclamo è utilizzare il modulo di reclamo online o chiamarci.



Per iscritto

- Utilizzare il nostro modulo di reclamo online sul sito **www.anz.com.au/complaint** o inviare un'e-mail direttamente a **yourfeedback@anz.com** oppure
- Scrivere al Team di risoluzione clienti ANZ:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



Per telefono

- Chiamare il Centro di contatto ANZ al numero 1800 805 154
- +613 9683 9999 dall'estero
- Richieste generali 13 13 14
- Complaint Resolution Team 1800 805 154
- National Relay Service 1300 555 727
- Chiamate TTY/Vocali 133 677
- A seconda delle vostre esigenze, potete anche scegliere una delle opzioni di chiamata tramite relè sul sito del National Relay Service <https://www.accesshub.gov.au/>



Di persona

- Visita la filiale ANZ più vicina.



- Se disponi di un Responsabile relazioni, non esitare a contattarlo.



Tramite la app ANZ Plus

- Se siete clienti di ANZ Plus, potete accedere alla sezione di supporto dell'App ANZ Plus.

2 Comunicaci il tuo reclamo

Ti chiediamo cortesemente di indicare:

- Il tuo nome e i dettagli del metodo di contatto che preferisci.
- Di cosa tratta il tuo reclamo e cosa è andato storto: potrebbe trattarsi di prodotti o servizi ANZ, del personale o del modo in cui abbiamo gestito un reclamo.
- Che risoluzione ti aspetti.

3

Risoluzione del reclamo

Una volta ricevuto il tuo reclamo, cercheremo di risolverlo immediatamente, se possibile, o entro 5 giorni lavorativi. In alcuni casi, l'unica soluzione che potremmo essere in grado di fornire è una spiegazione e/o delle scuse.

Se risolviamo il tuo reclamo in modo per te soddisfacente entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, forniremo una risposta per iscritto solo se la richiedi o se il tuo reclamo riguarda difficoltà finanziarie.

Se abbiamo bisogno di più tempo per risolvere il tuo reclamo ed esaminare con te quali sono le opzioni di risoluzione, provvederemo a:

- fartelo sapere e a tenerti al corrente dei progressi compiuti; e
- fornirti il nome di un referente che sta gestendo il tuo reclamo e un modo per contattarlo.

Se la risoluzione del reclamo richiede più di 5 giorni lavorativi, vi confermeremo l'esito per iscritto. Il nostro obiettivo è quello di risolvere il reclamo entro 30 giorni (o in generale di rispondere entro 21 giorni dall'ultimo contatto in caso di difficoltà finanziarie o di recupero crediti). La nostra risposta potrebbe richiedere ulteriori informazioni da voi prima di risolvere il reclamo. Questo può modificare i tempi entro i quali potremo risolvere il vostro reclamo.

Se non possiamo rispettare queste tempistiche, vi spiegheremo il perché e vi forniremo una data prevista per l'esito del vostro reclamo. Vi terremo informati sui progressi, vi informeremo sul vostro diritto di presentare un reclamo all'AFCA in caso di insoddisfazione e vi forniremo i dettagli per contattare l'AFCA.

4

Come far riesaminare il tuo reclamo

Se non sei soddisfatto del modo in cui abbiamo risposto, puoi contattare l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)

L'AFCA è esterno ad ANZ. AFCA fornisce un servizio di risoluzione delle controversie gratuito e indipendente per clienti privati e piccole imprese che non sono in grado di risolvere i loro reclami direttamente con ANZ.

Telefono: 1800 931 678 (chiamata gratuita) oppure (+61) 1800 931 678

E-mail: info@afca.org.au

Sito web: www.afca.org.au

Posta: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

IL NOSTRO IMPEGNO NEI CONFRONTI DEI NOSTRI CLIENTI

- ✓ Cercheremo di confermare ricevuta del tuo reclamo entro 24 ore (o un giorno lavorativo) dalla ricezione, o non appena possibile.
- ✓ Vi forniremo informazioni sulla nostra procedura di gestione dei reclami.
- ✓ Il nostro processo di risoluzione dei reclami è gratuito.
- ✓ Esamineremo le informazioni che ci hai fornito e cercheremo di risolvere il tuo reclamo nel momento in cui viene sollevato.
- ✓ Valuteremo e daremo priorità al tuo reclamo in base all'urgenza e alla gravità delle questioni sollevate.
- ✓ Il nostro obiettivo sarà quello di gestire il vostro reclamo in modo equo, oggettivo e senza pregiudizi.
- ✓ Faremo in modo che qualsiasi esito della risoluzione concordato sia attuato in modo tempestivo.
- ✓ Se non riusciamo a risolvere il reclamo immediatamente, intapperemo ulteriori indagini. Il nostro obiettivo è quello di risolvere i reclami entro 30 giorni. Per i reclami relativi a difficoltà finanziarie e recupero crediti si applica generalmente una tempistica di 21 giorni dall'ultimo contatto.
- ✓ Se abbiamo bisogno di più tempo per indagare e risolvere il tuo reclamo, spiegheremo il motivo e forniremo una data prevista per l'esito. Ti terremo al corrente dei progressi compiuti e ti forniremo i recapiti di AFCA.

SE HAI BISOGNO DI AIUTO PER PRESENTARE UN RECLAMO

Puoi nominare qualcun altro che gestisca il reclamo per conto tuo, ad esempio un amico o un familiare, un rappresentante legale o un consulente finanziario. Comunicheremo con il tuo rappresentante, se ci autorizzi a farlo.

Possiamo organizzare un interprete (compreso un interprete AUSLAN) per assistervi nella presentazione e nella gestione del vostro reclamo, se appropriato e praticabile. Vi preghiamo di comunicarci se avete bisogno di aiuto, anche per esigenze specifiche, per presentare il vostro reclamo.

Questo documento è disponibile su www.anz.com.au/complaint in arabo, coreano, hindi, vietnamita, cinese semplificato, cinese tradizionale, italiano e greco. Avvisaci se ne hai bisogno in un'altra lingua o formato.



