



ANZ - GUIDA AI RECLAMI

ITALIAN ITALIANO



INFORMAZIONI SU QUESTO DOCUMENTO

Cerchiamo di fare del nostro meglio per fornire prodotti e servizi eccellenti ai nostri clienti, ma se sbagliamo, contattaci. Ci impegniamo a collaborare con te per capire cosa è successo e per cercare di risolvere tempestivamente il tuo reclamo. Promettiamo di ascoltarti e di fare del nostro meglio per trovare una soluzione che sia giusta e ragionevole.

Questo documento spiega come fare un reclamo, cosa puoi aspettarti da noi e quanto tempo possa richiedere il processo. Descrive inoltre come contattare il difensore dei clienti (Customer Advocate) della ANZ o l'autorità australiana per i reclami finanziari (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 che abbiamo promesso.



Oltre a questo documento, i nostri principi per la risoluzione delle controversie aiutano a garantire che i reclami siano gestiti in modo equo e in linea con le aspettative della comunità. Puoi trovare i nostri principi per la risoluzione delle controversie sul sito anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/

IL NOSTRO IMPEGNO NEI CONFRONTI DEI NOSTRI CLIENTI

- ✔ Forniremo comunicazioni chiare e rispettose e utilizzeremo un linguaggio semplice nelle nostre comunicazioni con te.
- ✔ Forniremo informazioni sul nostro processo di trattamento dei reclami, le relative tempistiche e l'avanzamento del reclamo.
- ✔ Il processo di risoluzione dei reclami che forniremo sarà gratuito.
- ✔ Esamineremo le informazioni fornite e ascolteremo attentamente e cercheremo di risolvere il tuo reclamo nel momento in cui lo presenti.
- ✔ Se non siamo in grado di risolvere tempestivamente il tuo reclamo, intraprenderemo ulteriori indagini. Di solito cerchiamo di risolvere i reclami entro 45 giorni. Un periodo di tempo più breve di 21 giorni si applica ai reclami relativi a difficoltà finanziarie e al recupero di debiti e periodi più lunghi possono essere applicati ai reclami che riguardano la superannuation.
- ✔ 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 informato del progresso e ti forniremo i dati di contatto per l'AFCA.
- ✔ Collaboreremo con te per esplorare le opzioni e risolvere il tuo reclamo. Se non siamo in grado di risolvere il reclamo con te, forniremo i motivi per le nostre opinioni e le informazioni su cui ci siamo basati per raggiungere la nostra decisione.
- ✔ Confermeremo la risoluzione per iscritto se la risoluzione richiede più di 5 giorni lavorativi, se richiedi una risposta scritta o se il reclamo riguarda difficoltà finanziarie.
- ✔ Ti parleremo delle opzioni disponibili per far riesaminare il tuo reclamo.

SE HAI BISOGNO DI AIUTO PER PRESENTARE UN RECLAMO

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

Possiamo organizzare un interprete (compreso un interprete AUSLAN) per assisterti nella presentazione e nella gestione del tuo reclamo, in base alla disponibilità. Avvisaci se hai bisogno di aiuto, comprese eventuali esigenze specifiche, per presentare il tuo reclamo.

Questo documento è disponibile sul sito anz.com in arabo, coreano, hindi, vietnamita, cinese semplificato, cinese tradizionale, italiano e greco. Avvisaci se ne hai bisogno in un'altra lingua o in un altro formato.



COME PRESENTARE UN RECLAMO



Mettiti in contatto con noi

Il modo più semplice di contattarci per comunicare il tuo reclamo è quello di utilizzare il modulo di reclamo online o di telefonarci.



Per iscritto

- Utilizza il nostro modulo per i reclami online sul sito anz.com.au/complaint oppure
- Scrivi al ANZ Complaint Resolution Team:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



Per telefono

- 13 13 14
- +613 9683 9999 dall'estero
- Team per la risoluzione dei reclami (Complaint Resolution Team) 1800 805 154
- Servizio nazionale di collegamento (National Relay Service) 133 677



Di persona

- Recati alla filiale della ANZ più vicina



Se hai un Relationship Manager, non esitare a contattarlo

Parlaci del tuo reclamo



Si prega di dirci

- 1 Il tuo nome
- 2 I tuoi dati di contatto preferiti
- 3 Di cosa tratta il tuo reclamo, tra cui:
 - I prodotti o i servizi per cui presenti un reclamo e ciò che non è andato bene; e
 - La risoluzione che desideri.

Cercheremo di risolvere il tuo reclamo tempestivamente



Cercheremo di risolvere il tuo reclamo immediatamente, se possibile.

Se abbiamo bisogno di più tempo per indagare ed esplorare le opzioni di risoluzione con te, te lo faremo sapere e ti terremo informato sui progressi.

Se ci vogliono più di 5 giorni lavorativi per risolvere il tuo reclamo, confermeremo il risultato per iscritto. Cercheremo di risolvere il tuo reclamo entro 45 giorni (o 21 giorni per difficoltà finanziarie o per il recupero di debiti).

Se non siamo in grado di rispettare questo arco di tempo, spiegheremo il motivo e forniremo una data prevista per l'esito del reclamo. Ti terremo informato del progresso e ti forniremo i dati di contatto per l'AFCA.

Le tue opzioni di revisione



Se non sei soddisfatto della nostra risposta, contatta il Customer Advocate della ANZ o l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

IL DIFENSORE DEI CLIENTI DELLA ANZ (ANZ'S CUSTOMER ADVOCATE)

Il Customer Advocate della ANZ offre una revisione imparziale dei reclami che non sono stati risolti attraverso il nostro processo interno di risoluzione delle controversie. Il deferimento del tuo reclamo al Customer Advocate è un'opzione, ma non è obbligatorio. La ANZ deve attenersi alle conclusioni del Customer Advocate, ma tu non sei obbligato ad attenerci: puoi comunque contattare l'AFCA se non sei soddisfatto della decisione del Customer Advocate.

Email: customeradvocate@anz.com

Telefono: +613 8654 1000

Posta: ANZ Customer Advocate
833 Collins St,
Docklands VIC 3008

AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)

L'AFCA non fa parte della ANZ. L'AFCA fornisce un servizio di risoluzione delle controversie gratuito e indipendente per i clienti individuali e le piccole imprese che non sono in grado di risolvere i loro reclami direttamente con l'ANZ.

Sito web: afca.org.au

Telefono: +61 1800 931 678

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

