

---

# Cosa fare se vuoi sporgere un reclamo

---

Ci rendiamo conto che di tanto in tanto possono insorgere dei problemi e che tu voglia sporgere un reclamo. Noi trattiamo tutti i reclami con la dovuta attenzione e disponiamo di una procedura tramite la quale cerchiamo di trovare una soluzione.

Qui di seguito troverai illustrata la nostra procedura per il trattamento di reclami e la tempistica per ciascuna fase. Noi cerchiamo di rispettare tali tempi e ti terremo informato dell'andamento del reclamo. Nell'improbabilità che non riusciamo a trovare una soluzione entro un massimo di 45 giorni, potresti decidere di rivolgerti ad opzioni esterne di riesame quali il Financial Ombudsman Service.

## La nostra procedura

### 1<sup>a</sup> fase – In primo luogo parla con noi

La prima cosa che dovresti fare è di parlare con uno dei nostri consulenti in merito al tuo problema. Il consulente potrebbe essere in grado di trovare una soluzione. In caso negativo, rimetterà il tuo reclamo ad un Manager, oppure potresti tu stesso richiedere di parlare con quest'ultimo. Telefonaci al numero 133 233.

Il consulente o il Manager cercheranno di agire per la risoluzione del tuo reclamo quanto prima. Se hanno bisogno di maggiori informazioni punteranno ad intervenire nel giro di 15 giorni lavorativi dalla data in cui ricevono il tuo reclamo.



## 2ª fase – Contatta l'ufficio relazioni con la clientela

Se il Manager non è in grado di risolvere il tuo reclamo, potresti richiedere che la questione venga rimessa all'ufficio relazioni con la clientela (Customer Relations Area) oppure potresti contattarlo tu stesso telefonando o scrivendo a:

**Numero verde:** 1800 045 517

**Fax gratuito:** 1800 649 290

**Email:** [Customer.Relations@iag.com.au](mailto:Customer.Relations@iag.com.au)

**Recapito postale:** Customer Relations  
Reply Paid 62759  
Sydney NSW 2000  
Free post (non serve francobollo)

L'ufficio relazioni con la clientela tratterà il tuo reclamo come una controversia e designerà un membro del proprio personale perché conduca un esame indipendente della questione. L'ufficio relazioni con la clientela di solito ti contatterà nel giro di 15 giorni dalla data in cui riceve il tuo reclamo.

## 3ª fase – Richiedi un riesame esterno della decisione

Se non sei soddisfatto della decisione, puoi richiedere un riesame da parte di un organo esterno. L'ufficio relazioni con la clientela ti darà informazioni sulle opzioni di riesame esterno, ad esempio la rimessa del tuo reclamo al Financial Ombudsman Service (FOS).