



ANZ - GUIDA AI RECLAMI

5 OTTOBRE 2021



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 www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/

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.
- ✔ Ti forniremo informazioni sul nostro processo 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.
- ✔ Gestiremo il tuo reclamo in modo equo, obiettivo e senza pregiudizi.
- ✔ Faremo in modo che qualsiasi esito della risoluzione concordato sia attuato in modo tempestivo.
- ✔ Se non siamo in grado di risolvere tempestivamente il tuo reclamo, intraprenderemo ulteriori indagini. In genere, cerchiamo di risolvere i reclami entro 30 giorni. È previsto un termine più breve di 21 giorni per i reclami relativi a difficoltà finanziarie e recupero crediti.
- ✔ 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 procurarti un interprete (anche un interprete AUSLAN) per assisterti a presentare e gestire il tuo reclamo, in base alla disponibilità. Avvisaci se hai bisogno di assistenza, anche per eventuali esigenze specifiche, per presentare il tuo 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.



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

- Usa il nostro modulo online per i reclami all'indirizzo **www.anz.com.au/complaint** oppure
- Scrivi ad ANZ Complaint Resolution Team:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



Per telefono

- 13 13 14
- +613 9683 9999 dall'estero
- Complaint Resolution Team 1800 805 154
- National Relay Service 133 677



Di persona

- Visita la filiale ANZ più vicina



Se disponi di un Responsabile relazioni, non esitare a contattarlo



Tramite la app ANZ Plus

- Se sei un cliente ANZ Plus, puoi andare sulla sezione per il supporto clienti nella 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 sono necessari più di 5 giorni lavorativi per risolvere il tuo reclamo, ti confermeremo l'esito per iscritto. Cercheremo di risolvere il tuo reclamo entro 30 giorni (o 21 giorni per difficoltà finanziarie o recupero crediti). Se non riusciamo a rispettare questi tempi, spiegheremo il motivo e forniremo una data in cui prevediamo di raggiungere l'esito del tuo reclamo. Ti terremo al corrente dei progressi compiuti, sul tuo diritto di presentare un reclamo ad AFCA se non sei soddisfatto e ti forniremo i recapiti di 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

Sito web: afca.org.au

Sito web: afca.org.au

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

