



Zurich Australia Limited,
Zurich Investment Management Limited
(Zurich) &
Zurich Assure Australia Pty Ltd

INFORMATIVA SUI RECLAMI



Zurich si impegna ad assisterLa tutte le volte che ne avrà bisogno

Ci impegniamo per il servizio clienti e per mettere al primo posto i nostri clienti e le loro esigenze. Questo significa sapere quando Lei non è soddisfatto dei nostri prodotti o delle informazioni, del servizio o di una risposta che abbiamo fornito, e cogliere l'opportunità di sistemare le cose.

Zurich dispone di procedure di risoluzione interna delle controversie (internal dispute resolution) per risolvere i reclami, che costituiscono un servizio gratuito per Lei e i Suoi rappresentanti legali. Questo documento serve per aiutarLa ad accedere a tali servizi in caso di necessità.

Come posso presentare un reclamo?

Abbiamo persone impegnate a prestarLe assistenza, che ascolteranno attentamente e cercheranno di risolvere il Suo reclamo il più velocemente possibile. Potrà contattare questo team utilizzando uno dei metodi elencati di seguito.



Dati di contatto



Telefono

Life Insurance & Investments: 131 551
Zurich Assure: 1800 161 168
Chiamate internazionali: +61 2 9995 3777



Modulo online

Utilizzi il nostro modulo reclami online all'indirizzo
<http://www.zurich.com.au/contact/complaints.html>



E-mail

disputes.resolution@zurich.com.au



Lettera

118 Mount Street
North Sydney NSW 2060



Per consentirci di assisterLa meglio, Le saremmo grati se ci fornisce le seguenti informazioni quando ci contatterà per il Suo reclamo:

- Il Suo nome
- Il Suo numero di polizza (ove applicabile)
- Come preferisce essere contattato da noi (numero di telefono e/o indirizzo e-mail)
- Cosa non ha funzionato da parte nostra - cioè gli elementi dettagliati del Suo reclamo
- Il risultato che Lei vorrebbe ottenere da Zurich in relazione al reclamo.

Le occorre aiuto o ulteriore assistenza per presentare un reclamo?

Siamo consapevoli che alcune persone potrebbero avere bisogno di aiuto per presentare un reclamo, perciò può chiedere a qualcuno di parlare con noi per Suo conto, come un parente, un amico o un rappresentante legale, se presta il Suo consenso a discutere della questione con tale persona.

Zurich può inoltre fornire ulteriore assistenza a coloro che hanno bisogno di aiuto per comprendere la loro polizza assicurativa, la consulenza fornita dal loro consulente Zurich Assure o la procedura reclami di Zurich, inclusa la modalità di presentazione di un reclamo. Tra questi potrebbero figurare persone anziane, soggetti che si trovano in difficoltà finanziarie, che gestiscono una condizione di disabilità o una condizione di salute mentale, soggetti che subiscono violenza in famiglia o coloro che provengono da un ambiente non anglofono o da una comunità indigena.

Zurich farà in modo che tutti i clienti ricevano l'assistenza di cui hanno bisogno e lavorerà con Lei o con il Suo rappresentante legale per individuare il modo migliore per fornire supporto.

Qualora abbia bisogno di ulteriore assistenza, La invitiamo a contattarci al 131 551 (Zurich Life & Investments) o al 1800 161 168 (Zurich Assure) in modo che possiamo fornirLe il supporto necessario affinché possa comunicarci il Suo reclamo.

I clienti con problemi di udito e di parola possono contattare Zurich tramite il National Relay Service (Servizio di Assistenza Ponte) al 1300 555 727.

I clienti che hanno bisogno di assistenza per la traduzione possono contattare il Translating and Interpreting Service (Servizio di traduzione e interpretariato) al 131 450 e richiedere di contattarci per Suo conto. Questo documento è disponibile anche in varie lingue, tra cui arabo, coreano, hindi, vietnamita, cinese semplificato, cinese tradizionale, italiano e greco. Copie sono disponibili sul nostro sito web o su richiesta.

Se Lei ha bisogno di ulteriore supporto, esistono varie organizzazioni disponibili ad aiutarLa come Beyond Blue www.Beyondblue.org.au

Cosa accade dopo aver presentato il mio reclamo?

Zurich Le confermerà che il Suo reclamo è stato ricevuto entro 1 giorno lavorativo (o il più presto possibile) e si adopererà per fornire un risultato nel più breve tempo possibile.

Laddove appropriato, La rinvieremo al nostro Team di Risoluzione delle Controversie che avvierà ulteriori indagini.

Le forniremo un contatto designato che La terrà regolarmente aggiornato sui progressi e lavorerà con Lei per discutere le opzioni atte a risolvere il Suo reclamo.

Una volta pervenuti a una decisione sull'esito del Suo reclamo, provvederemo a comunicargliLa.

Nella maggior parte dei casi, Le comunicheremo l'esito del Suo reclamo per iscritto. La nostra decisione sul reclamo sarà di solito fornita entro 30 giorni di calendario se il Suo reclamo riguarda una polizza di assicurazione sulla vita o una consulenza finanziaria fornita da Zurich Assure. Se il Suo reclamo riguarda un prodotto di Superannuation, la decisione sarà fornita, nella maggior parte dei casi, entro 45 giorni di calendario da quando abbiamo ricevuto il reclamo. Se non possiamo risolvere il Suo reclamo entro questo lasso di tempo, La informeremo per iscritto.

Cosa accade se non sono soddisfatto della decisione o della risoluzione del mio reclamo?

Se Lei non è soddisfatto della nostra risposta, può far esaminare il Suo reclamo da uno schema EDR (External Dispute Resolution) (Risoluzione esterna delle controversie).

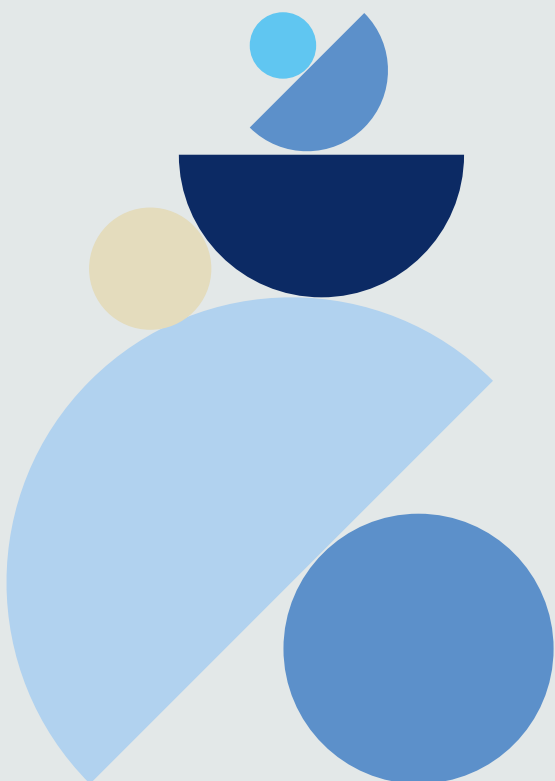
L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Autorità australiana in materia di reclami finanziari) è uno schema EDR che offre una procedura di risoluzione dei reclami equa e indipendente. AFCA è un servizio gratuito per i clienti e i suoi dati di contatto sono:

Sito web: www.afca.org.au
Posta elettronica: info@afca.org.au
Telefono: 1800 931 678 (chiamata gratuita)
Per iscritto: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Se il Suo reclamo riguarda una questione di privacy, potrà contattare l'Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) (Ufficio del commissario australiano per l'informazione):

Sito web: www.oaic.gov.au
Telefono: 1300 363 992
Per iscritto: Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

Si fa presente che sono previsti limiti di tempo per presentare reclami ad AFCA o OAIC, i quali sono a disposizione contattando direttamente ciascuna organizzazione.



Cosa accade una volta che AFCA prende una decisione?

Zurich è vincolata dalle decisioni assunte da AFCA e da Lei accettate. Tuttavia, se non accetta la decisione di AFCA, può cercare un'altra procedura di ricorso.

Cosa accade se il mio reclamo riguarda i servizi di un consulente finanziario?

Nel caso in cui il Suo reclamo riguardi la consulenza fornita da Zurich Assure, La assisteremo direttamente.

Tuttavia, se il Suo reclamo riguarda un altro consulente finanziario, come un Australian Financial Service Licensee (AFSL) (Concessionario di servizi finanziari australiani), l'azienda del Suo consulente finanziario dovrebbe disporre della propria procedura di reclamo, attraverso la quale potrà contattare direttamente la società.

Se la consulenza o il servizio sono stati forniti da un altro titolare AFSL e non è riuscito a mettersi in contatto con lui, La preghiamo di contattarci. Possiamo cercare di aiutarLa a determinare chi è l'AFSL per il Suo prodotto e aiutarLa a contattarlo.

