

Zurich Australia Limited &  
Zurich Investment Management Limited (Zurich)

# INFORMATIVA SUI RECLAMI



## Zurich si impegna ad assisterla tutte le volte che ne avrà bisogno

Ci adoperiamo per il servizio clienti e mettiamo sempre al primo posto i nostri clienti e le loro esigenze, cercando di percepire quando Lei non è soddisfatto dei nostri prodotti o delle informazioni, del servizio o di una risposta che abbiamo fornito, in modo da avere 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 ha lo scopo di 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 131 551**

Chiamate internazionali : +61 2 9995 3777

**Modulo online**

Utilizzi il nostro modulo reclami online all'indirizzo <https://www.zurich.com.au/contact-us/complaints/li-form.html>

**Email**

[client.service@zurich.com.au](mailto:client.service@zurich.com.au)

**Lettera**

Life Insurance & Investments  
Locked Bag 994  
North Sydney NSW 2059



Per consentirci di assisterLa meglio, La preghiamo di fornirci 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 hanno bisogno di aiuto per presentare un reclamo, quindi 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 in proposito.

Zurich fornirà inoltre ulteriore assistenza a coloro che hanno bisogno di aiuto per comprendere la loro polizza o presentare 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 133 551 per fornirLe il supporto necessario a gestire 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](http://www.Beyondblue.org.au)

## Cosa accade dopo aver presentato il mio reclamo?

Zurich Le confermerà di aver ricevuto il Suo reclamo entro 1 giorno lavorativo (o il più presto possibile) e lavorerà con Lei per fornire un risultato nel più breve tempo possibile.

Qualora siano necessari più di 5 giorni per esaminare e risolvere i Suoi dubbi, La rinvieremo al nostro Team di Risoluzione delle Controversie che avvierà ulteriori indagini.

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

Una volta che abbiamo assunto una decisione sull'esito del Suo reclamo, ne discuteremo con Lei.

Le scriveremo, se necessario, e nella nostra risposta sarà esposto l'esito del Suo reclamo. Nella maggior parte dei casi, la nostra decisione sul reclamo sarà fornita entro e non oltre 30 giorni lavorativi se il Suo reclamo riguarda una polizza di assicurazione sulla vita, o 45 giorni lavorativi se riguarda un prodotto di natura previdenziale. Se non possiamo risolvere il Suo reclamo entro questo lasso di tempo, La informeremo per iscritto.

## Cosa accade se non sono soddisfatto della decisione proposta o della risposta al 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).

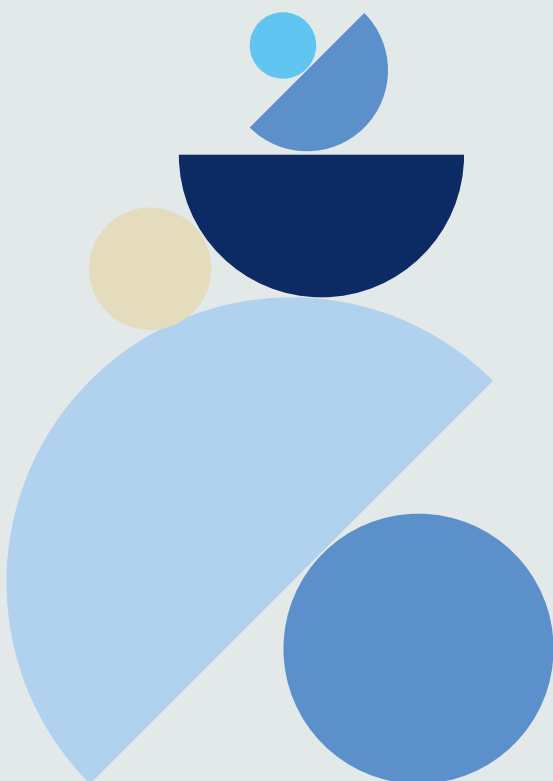
L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Autorità australiana in materia di reclami finanziari) è uno schema EDR che offre una procedura di risoluzione dei reclami equa e indipendente. AFCA è un servizio gratuito per i clienti e i suoi dati di contatto sono:

**Sito web:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)  
**Posta elettronica:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
**Telefono:** 1800 931 678 (free call)  
**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](http://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 controversie ad AFCA o OAIC, le quali sono a disposizione contattando direttamente ciascuna organizzazione.



## Cosa accade una volta che AFCA assume una decisione?

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

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

In quanto Australian Financial Service Licensee (AFSL) (Concessionario di servizi finanziari australiani), l'azienda del Suo consulente finanziario dovrebbe disporre della propria procedura di reclamo, dove Lei potrà contattarla direttamente. Se ha bisogno di assistenza per stabilire chi è l'AFSL per la Sua polizza, ci contatti e cercheremo di fornirLe assistenza per ottenere queste informazioni.

