

Assistenza Clienti e la Gestione dei Reclami

SA CTP





IL NOSTRO IMPEGNO NEI TUOI CONFRONTI

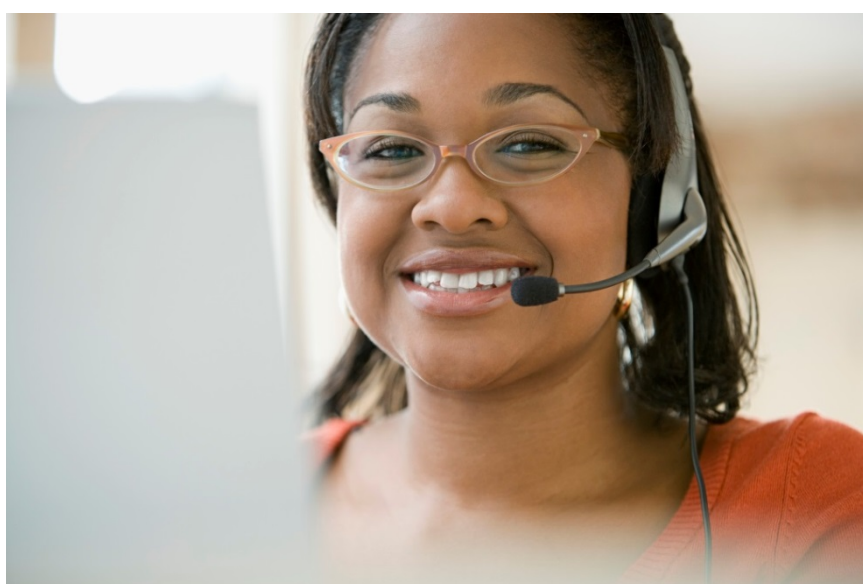
La Allianz si impegna a fornire una maggiore assistenza clienti trattando i nostri clienti con cortesia e rispetto, mentre allo stesso tempo rispondiamo in breve tempo con empatia, onestà e professionalità.

Il nostro impegno

Se hai un problema, oppure non sei soddisfatto in qualche modo, è importante dircelo. Ne parleremo del tuo reclamo con serietà e lavoreremo insieme a te per affrontare in breve tempo tale reclamo in una maniera giusta e trasparente.

Se non è stato possibile risolvere il tuo reclamo in quel momento, ti daremo un numero di riferimento reclami. (complaint reference number)

Durante la procedura di tale reclamo, ti daremo il nome e i dati di contatto della persona che si sta occupando del tuo reclamo.



La gestione dei reclami

Il nostro Procedimento per la Gestione dei Reclami

FASE 1

Cercheremo di risolvere il tuo reclamo entro 10 giorni lavorativi dal momento in cui lo riceviamo e fornirti una risposta scritta definitiva entro 30 giorni lavorativi.

Se non è possibile rispondere al tuo reclamo entro 10 giorni lavorativi perchè abbiamo bisogno di ulteriori informazioni oppure necessita un'investigazione, in tal caso ti avviseremo entro quel periodo e cercheremo di metterci d'accordo per fissare un periodo di tempo ragionevole alternativo. Ti avviseremo del progresso del reclamo almeno ogni 10 giorni lavorativi a meno che ci mettiamo d'accordo diversamente.

1° Passo

Il tuo Consulente Reclami resta il primo punto di contatto per tutti i reclami. Conoscono le tue circostanze e sono qualificati ad azionare oppure segnalare le tue preoccupazioni.

2° Passo

Se non sei soddisfatto con la risposta iniziale dal tuo Consulente Reclami, ti incoraggiamo di parlarne direttamente con il responsabile dei Consulenti Reclami.

3° Passo

Se non sei ancora soddisfatto puoi chiedere una revisione dal Responsabile Statale Reclami.

Se non sei soddisfatto con la nostra risposta al tuo reclamo puoi richiedere che il tuo reclamo passi alla Fase 2. Ti faremo sapere chi contattare per questa revisione.

FASE 2

Revisione Interna

Se non sei d'accordo con una decisione presa da noi, ad esempio la tua determinazione di responsabilità oppure l'offerta di risoluzione, puoi chiedere che tale decisione venga revisionata da uno dei nostri Ufficiali di Risoluzione di Dispute all'interno dell'ufficio, il quale ha l'esperienza, conoscenza ed autorità appropriata. Tale ufficiale fa parte di un'altra sezione a quella che gestisce il tuo reclamo.

Tutte le informazioni pertinenti alla decisione in questione che si disputa è inoltrata all' Ufficiale di Risoluzione di Dispute. Revisioneranno tutte le informazioni per poi formulare una determinazione e mettersi in contatto entro 15 giorni lavorativi, avvisandoti se credono che la determinazione era appropriata oppure in alternativa di revocare la decisione originale.

FASE 3

Conciliazione

Se non sei soddisfatto con il risultato della Revisione di Risoluzione Interna di Disputa, allora hai 30 giorni lavorativi dalla data della determinazione della revisione interna per richiedere al tuo Consulente Reclami di fissare una Conferenza di Conciliazione. La Conferenza di Conciliazione è una riunione tra te, uno dei nostri rappresentanti ed un conciliatore (un professionista legale indipendente). Il conciliatore farà una revisione indipendente delle tue preoccupazioni alla Conference di Conciliazione. Fisseremo tale conferenza entro 30 giorni lavorativi dalla tua richiesta se non hai una rappresentanza legale. Hai il diritto di richiedere un rimborso spese ragionevole in merito al trasporto oppure la perdita di entrate a causa della tua partecipazione alla Conferenza di Conciliazione. Si applicano dei limiti a tale spese, e possono essere visionati su sito web del Regolatore Assicurativo CTP (CTP Insurance Regulator).

Come
presentare un
Reclamo

Servizio interpreti/traduttori

Se hai bisogno di un'interprete o un traduttore quando ci contatti in merito al tuo reclamo, chiama il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS - Translating and Interpreting Service) al 131 450 durante le ore d'ufficio e chiedi di essere collegato ad Allianz Australia Limited – CTP SA Claims (reparto reclami).

Contattare il Regolatore CTP

Se non sei soddisfatto con l'esito del tuo reclamo, puoi contattare il Regolatore Assicurativo CTP (CTP Insurance Regulator) tramite email al ctp@sa.gov.au oppure tramite il loro modulo sul sito web.

**Ti serve
ulteriore
assistenza?**

Politica di Privacy

Proteggere la privacy e la riservatezza dei dati personali dei nostri clienti è molto importante, visto che è fondamentale al modo in cui operiamo. La Allianz è sensibile alle questioni di privacy e tratta la continuata fiducia che hanno i nostri clienti di noi in modo molto serio. Per ulteriori informazioni, puoi riferirti alla Polizza sulla Privacy online al www.allianz.com.au/about-us/privacy



La tua
Privacy

Apprezziamo i tuoi commenti

Apprezziamo i tuoi commenti, che siano suggerimenti, commenti, complimenti o reclami. Questo ci aiuta a migliorare i nostri servizi oppure correggere un problema di cui non siamo al corrente.

Commenti diretti alla Allianz sono sempre ben ricevuti tramite qualsiasi mezzo, compreso:



Telefono

1300 686 725



Online

<http://www.allianz.com.au/contact>



Email

claimssactp@allianz.com.au



Posta

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



In persona

55 Currie Street Adelaide SA 5000

