

Hannover Life Re of Australasia Ltd

Normativa per i reclami

1. Informazioni su questo documento

Hannover Life Re of Australasia Ltd (noi, ci o nostro) si impegna a garantire che i reclami che riceviamo siano gestiti in modo equo, onesto e professionale, e che vi sentiate fiduciosi/e che i vostri reclami e le vostre preoccupazioni sono importanti per noi. Se non siete soddisfatti/e di noi, dei nostri partner, dei nostri prodotti assicurativi, dei nostri servizi o della gestione di un reclamo, vorremmo che ce lo comuniciate.

2. Come sporgere un reclamo

Se volete una risposta ad un reclamo o la risoluzione di un reclamo, potete contattare:

- i nostri distributori da cui avete acquistato uno dei nostri prodotti assicurativi;
- il vostro fondo fiduciario per la previdenza (superannuation fund trustee) in relazione all'assicurazione inclusa nella superannuation; o
- noi direttamente, utilizzando i contatti qui sotto:

Client Resolution Manager (Responsabile per la risoluzione)

Hannover Life Re of Australasia Ltd
Tower 1, Level 33
100 Barangaroo Avenue
Sydney NSW 2000
Telefono: 1300 041 234
E-mail: disputeresolutions@hlra.com.au

3. In caso abbiate bisogno di ulteriore supporto

Per problemi di udito o linguaggio

- Se avete problemi di udito o linguaggio, potete usare il National Relay Service - NRS (Servizio nazionale di relé). L'NRS è contattabile al numero 1300 555 727 o TTY:133 677. Per maggiori informazioni, visitate il [sito internet dell'NRS](#).

Se parlate una lingua diversa dall'inglese

- Se avete difficoltà con l'inglese, [the Translating and Interpreting Service \(TIS National\)](#) offre un servizio di interpretariato per persone che non parlano inglese e per agenzie e imprese che hanno bisogno di comunicare con i loro clienti non anglofoni.

Se avete bisogno di ulteriore assistenza per sporgere un reclamo, fatecelo sapere e il nostro team farà del proprio meglio per aiutarvi.

4. Il nostro processo interno per i reclami

Quando sporgete un reclamo, noi:

- vi contatteremo per confermare il vostro reclamo per telefono, e-mail o per posta entro un giorno lavorativo dal ricevimento dello stesso, o appena possibile;
- vi spiegheremo il processo di risoluzione del vostro reclamo;
- ci assicureremo di aver compreso, esaminato e investigato la causa del reclamo;
- vi terremo informati/e sullo stato del vostro reclamo, compresi eventuali ritardi; e
- forniremo una risposta finale al vostro reclamo per iscritto, entro un massimo di 30 giorni di calendario (per reclami standard non relativi alla superannuation) o 45 giorni di calendario (per reclami relativi alla superannuation).

La risposta finale includerà l'esito del vostro reclamo, le ragioni della nostra decisione, come poter accedere a qualsiasi informazione pertinente e come fare ricorso all'Australian Financial Complaints Authority - AFCA (l'autorità australiana per i reclami in ambito finanziario), se non siete soddisfatti/e del risultato. Se dovessimo respingere il vostro reclamo o parte di esso, la nostra risposta indicherà chiaramente i motivi di questa decisione.

Se non siamo in grado di fornirvi un risultato entro 30 o 45 giorni di calendario (a seconda dei casi):

- vi comunicheremo il motivo del ritardo;
- vi informeremo sul vostro diritto di presentare un reclamo all'AFCA; e
- vi forniremo i contatti dell'AFCA.

Potremmo contattarvi se avessimo bisogno di ulteriori informazioni per esaminare ulteriormente il vostro reclamo.

Non dovrete pagare per accedere al nostro processo di gestione dei reclami o delle controversie.

5. Se il vostro reclamo non è ancora stato risolto

Se non siete soddisfatti/e della nostra risposta, potrete presentare il vostro reclamo all'AFCA. L'AFCA fornisce una risoluzione dei reclami sui servizi finanziari equa, indipendente e gratuita per i consumatori (soggetta alle pertinenti regolamentazioni). I contatti dell'AFCA sono i seguenti:

- Sito web:
www.afca.org.au
- E-mail:
info@afca.org.au

- Telefono:
1800 931 678 (chiamata gratuita)
- Per iscritto, a:
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Se il vostro reclamo è in relazione alla gestione inappropriata delle vostre informazioni personali da parte nostra (reclamo sulla privacy), vi preghiamo di fare riferimento alla nostra normativa sulla privacy per maggiori informazioni: https://www.hannover-re.com/1094181/australia_lh_privacy