

Modulo del reclamo

1. Dati personali: Querelante

- Per favore barrare qui se uno o più querelanti si identificano quali persone di origine aborigena o delle isole di Torres Strait (opzionale)

Barrando questa casella dai a AFCA il consenso di considerare il reclamo secondo la nostra polizza per migliorare l'accesso alle persone aborigene e delle isole di Torres Strait.

Querelante 1

Querelante 2

Titolo		
Nome		
Cognome		
Data di nascita		
Indirizzo postale		
Stato		
Codice postale		
Cellulare		
Telefono diurno		
Email		

Si prega di compilare con i dati dei querelanti.

Il **querelante** è la persona che ha il reclamo con l'azienda finanziaria.

Se il querelante è un'azienda o un'associazione, il modulo deve essere compilato da qualcuno che è autorizzato ad agire per conto dell'azienda o dell'associazione.

Se collabori con un rappresentante, registra i loro dati personali a pagina 2.

2. Dati dell'impresa

Sporgi reclamo per conto di un'impresa?

- Sì No (vai alla domanda 3)

Quale relazione hai con l'impresa? Ad es. proprietario, dipendente

Nome dell'impresa: _____

ABN: _____

Numero di dipendenti dell'impresa al momento dell'evento (o serie di eventi) che ha causato il reclamo: _____

È un'impresa di produzione primaria?

- Sì No

AFCA può considerare i reclami per conto delle piccole imprese.

Una **piccola impresa** è definita come un'azienda che ha meno di 100 dipendenti.

3. Dati personali: Rappresentante autorizzato

Completa questa sezione se scegli che qualcuno agisca per tuo conto con noi.

Nome		Titolo	
Cognome			
Nome dell'organizzazione <i>(se applicabile)</i>			
Relazione			
Indirizzo postale		Codice postale	
Stato			
Telefono diurno			
Email			

Se scegli un **rappresentante**, il rappresentante e eventuali organizzazioni con cui lavorano saranno il tuo punto di contatto e invieremo loro tutta la corrispondenza relativa al tuo reclamo.

AFCA offre il **servizio gratuitamente**. Non è necessario che qualcun altro ti rappresenti, ma puoi chiedere a qualcuno che ti aiuti. Potrebbe trattarsi di un familiare o un servizio di consulenza gratuito. Se il tuo rappresentante ti fa pagare un importo, dovrai sostenere questo costo tu stesso.

4. Dati dell'azienda finanziaria

Nome dell'azienda finanziaria a cui hai sporto reclamo:

Hai sporto reclamo a questa azienda finanziaria?

Sì No (vai alla domanda 6)

Se sì, quando* hai sporto reclamo a questa azienda finanziaria?

*Se non conosci la data esatta, fai una stima

5. Come hai sporto reclamo?

Ad esempio: Ho chiamato e parlato con qualcuno al call centre.

Da quando hai sporto reclamo, hai ricevuto una risposta finale per iscritto?

Sì No

Se non hai mai sporto un reclamo alla tua azienda finanziaria, nella maggior parte dei casi impiegheranno 45 giorni per risponderti.

Spiega brevemente come hai sporto il reclamo. Includere come si è fatto il reclamo, con chi si è parlato, il numero di telefono chiamato, e l'indirizzo email utilizzato.

Se hai ricevuto una risposta per iscritto dalla tua azienda finanziaria, allega una copia, se disponibile.

6. Dati del reclamo

Che tipo di prodotti o servizi riguarda il reclamo?

Descrivi il tipo di prodotto (e.g. mutuo per la casa, polizza di assicurazione sulla vita o sulla casa, prodotto di investimento, conto di superannuation).

Codice di riferimento dell'azienda finanziaria se disponibile:

Ciò aiuterà la tua azienda finanziaria a localizzare il numero/conto/reclamo ecc. corretto.

Che cosa riguarda il reclamo?

Se hai bisogno di più spazio, aggiungi pagine a questo modulo.

Quando* si sono verificati gli eventi per cui sporgete reclamo?

**Se non conosci la data esatta, fai una stima*

7. Come possiamo aiutarti?

Che cosa pensi sia una risoluzione giusta e ragionevole al reclamo?

Se richiedi il pagamento di una somma di denaro, fornisci stime e calcoli relativi alla tua richiesta.

8. Procedure giurisdizionali

La tua azienda finanziaria ha avviato una procedura giurisdizionale in tribunale?

- Sì No

Ci sono limiti all'abilità di un'azienda finanziaria di prendere misure coercitive o ulteriori misure legali ove il reclamo è stato sporto con AFCA.

9. Assistenza aggiuntiva

- Sì No Lingua: _____

AFCA offre un servizio di interpretariato telefonico gratuito.

Possiamo fornire altra assistenza?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Condizione cognitiva | <input type="checkbox"/> Disabilità fisica |
| <input type="checkbox"/> Violenza domestica | <input type="checkbox"/> Vista/visione |
| <input type="checkbox"/> Udienza | <input type="checkbox"/> Telefono testuale |
| <input type="checkbox"/> Alfabetizzazione | <input type="checkbox"/> Altro (descrivere sotto) |
| <input type="checkbox"/> Salute mentale | |

Questa è un'opportunità per dirci come possiamo aiutarti a comunicare con noi. Un membro del personale AFCA ti contatterà se indichi qui che hai bisogno di assistenza. Ti chiederemo se preferisci comunicare con noi e eventuale altra assistenza che possiamo fornire.

Descrizione:

10. Come siete venuti a conoscenza di AFCA?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conoscevo già AFCA | <input type="checkbox"/> Azienda finanziaria |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione di comunità | <input type="checkbox"/> Legal Aid/Centro legale di comunità |
| <input type="checkbox"/> Famiglia/amici | <input type="checkbox"/> Media/Pubblicità |
| <input type="checkbox"/> Consulente finanziario | <input type="checkbox"/> Online/Social media |

11. Autorità

Firmando questo modulo date il consenso a AFCA di considerare il reclamo contro l'azienda finanziaria in base al Regolamento AFCA. Autorizzate AFCA a:

- Condividere le vostre informazioni, incluse quelle sensibili, con parti terze o organizzazioni esterne ove ragionevolmente necessario ai sensi della gestione del reclamo, come richiesto o consentito dalla legge
- Riferire il reclamo a un'altra azienda finanziaria o servizio di risoluzione delle dispute ove AFCA decide sia appropriato
- Condividere le vostre informazioni, incluse quelle sensibili, tra aziende finanziarie ove ci siano reclami multipli contro più aziende finanziarie.

Puoi anche autorizzare il tuo rappresentante (o quello dell'organizzazione), altre parti del reclamo, o l'azienda finanziaria a condividere le tue informazioni, include quelle sensibili, ad altre parti per la gestione del reclamo, e come consentito o permesso dalla legge.

Per informazioni generali su come gestiamo le informazioni che ci fornite, è possibile visionare la nostra **polizza sulla privacy** su www.afca.org.au/privacy.

Il nostro processo di gestione dei reclami avviene ai sensi dal **AFCA Regolamento**.

Il nostro Regolamento si trova su www.afca.org.au/rules.

12. Firme

Firma querelante 1

Firma querelante 2

Firma rappresentante

Data

Data

Data

13. Sondaggio – aiutateci a migliorare il nostro servizio

Di volta in volta noi (o qualcuno per nostro conto) potremmo contattarti per ottenere il tuo riscontro (può essere anonimo). Se non si vuole essere contattati, barrare la casella sotto.

Non contattatemi per chiedere il mio riscontro

Il tuo **riscontro** sui nostri servizi ci aiuterà a capire come possiamo migliorare come organizzazione.

14. Documenti di supporto

Una volta compilato, inviare questo modulo, unitamente a tutte le informazioni rilevanti, i documenti e la corrispondenza a:

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001
Email: info@afca.org.au

Si prega di allegare le copie di tutti i documenti relativi al reclamo. Se la tua azienda finanziaria ti ha scritto riguardo al reclamo, si prega di allegare una copia della corrispondenza.

Checklist dei documenti – questo elenco è fornito come guida *

- Modulo del reclamo compilato e firmato (inclusa la firma del rappresentante, ove applicabile)
- Copia della risposta scritta da parte della tua azienda finanziaria (ove applicabile)
- Copia dell'Atto di Citazione (ove i procedimenti legali abbiano avuto inizio)
- Copia di eventuali altri documenti relativi al tuo reclamo

* Per la checklist completa dei documenti, andare su www.afca.org.au/checklist