

# Reclamo

## al Revisore Indipendente dell' Australian Financial Complaints Authority

Il Revisore Indipendente riesamina i reclami relativi agli standard di servizio dell'AFCA e agisce autonomamente rispetto al processo interno dei reclami dell'AFCA. Il Revisore Indipendente non ha il potere di riesaminare la fondatezza o il contenuto di una decisione dell'AFCA in merito a un reclamo nei confronti di un istituto finanziario.

Prima che il Revisore Indipendente possa prendere in considerazione un reclamo sul servizio, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

1. Il relativo reclamo nei confronti dell'istituto finanziario è stato chiuso (salvo in caso di circostanze eccezionali)
2. È stata data l'opportunità all'AFCA di rispondere alle vostre perplessità (e.g. dovete aver prima presentato un reclamo all'AFCA e aver ricevuto un riscontro)
3. Sono passati meno di tre mesi da quando avete ricevuto la risposta dell'AFCA relativamente al reclamo sul servizio.

**Per maggiori informazioni:** [www.afca.org.au/independent-assessor](http://www.afca.org.au/independent-assessor)

**Domande frequenti:** [www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions](http://www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions)

## Informazioni personali

Sto presentando un reclamo

- per mio conto
- congiuntamente ad altri
- per conto di un'azienda
- per qualcun altro

<b>Titolo</b>	
<b>Nome</b>	
<b>Cognome</b>	
<b>Nome della società</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Città</b>	
<b>Stato</b>	
<b>Nazione</b>	
<b>Numero di telefono</b>	
<b>Indirizzo email</b>	

## Numeri di protocollo della pratica AFCA

Numero di protocollo della pratica AFCA (la controversia con l'istituto finanziario)

La pratica è chiusa?  Sì  No

*Il Revisore Indipendente non può prendere in considerazione il vostro reclamo finché la pratica relativa alla controversia non è chiusa, a meno che non sussistano circostanze particolari.*

Numero del reclamo AFCA (il numero CRef - numero di protocollo del reclamo)

*Se non avete prima presentato un reclamo direttamente all'AFCA, è necessario farlo. Potete presentare un reclamo a questo indirizzo <https://apps.afca.org.au/feedback>*

## Il vostro reclamo

Il vostro reclamo in merito al servizio dell'AFCA

Che tipo di esito state perseguendo?

Una copia del vostro modulo di reclamo verrà fornita anche al Reparto Reclami sul Servizio dell'AFCA.

## Ulteriori informazioni

Come siete venuti a conoscenza del Revisore Indipendente?

- Al telefono con un operatore AFCA
- Una lettera da parte di un operatore AFCA
- Al telefono con il reparto Reclami sul Servizio dell'AFCA
- Una lettera da parte del Reparto Reclami sul Servizio dell'AFCA
- Ricerca sul sito dell'AFCA
- Motore di ricerca (Google, Bing ecc)
- Altro (Si prega di specificare)

Una volta completato, si prega di spedire questo modulo, unitamente a qualsiasi informazione aggiuntiva, a:

The Independent Assessor  
of the Australian Financial Complaints Authority  
AFCA  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

Email: [independentassessor@afca.org.au](mailto:independentassessor@afca.org.au)