

Guida per i reclami dei clienti

Se c'è qualcosa che possiamo migliorare, o non sei soddisfatto dei nostri prodotti, dei nostri servizi, del nostro personale o del nostro procedimento per la gestione dei reclami, è importante che ne veniamo a conoscenza in modo da potere sistemare le cose.

Prenderemo seriamente in considerazione il tuo reclamo, lavoreremo assieme a te per dare una risposta al tuo reclamo e per trovare una soluzione equa e ragionevole.

I nostri principi per la gestione dei reclami

Nel rispondere ai reclami dei clienti in Australia, i nostri dipendenti e i nostri rappresentanti in ogni momento:

1. Faranno in modo che sia gratuito farci un reclamo.
2. Ascolteranno i nostri clienti e cercheranno di capire le loro preoccupazioni con calma.
3. Agiranno in modo onesto, coerente ed equo nella gestione di tutti i reclami.
4. Metteranno i nostri dipendenti e i nostri rappresentanti nelle condizioni di agire con autorità e integrità nell'investigare e nel risolvere i reclami.
5. Terranno aggiornati i nostri clienti o i loro rappresentanti sul progresso dei loro reclamo, useranno un inglese semplice e prenderanno in considerazione l'utilizzo di ausili per la comunicazione o per l'accessibilità di cui potrebbero avere bisogno.
6. Chiederanno scusa non appena verremo a conoscenza che ci siamo sbagliati e applicheranno il test 'Should We' della Commonwealth Bank per sistemare le cose.
7. Prenderanno in considerazione le circostanze personali dei nostri clienti con sensibilità e rispetto, in particolare se sono in una situazione di vulnerabilità, e forniranno un sostegno adeguato.
8. Investigheranno approfonditamente i reclami e senza inutili ritardi.
9. Cercheranno sinceramente di risolvere i reclami il più velocemente possibile, e forniranno una sollecita compensazione finanziaria quando ciò sia la cosa giusta da fare.
10. Coopereranno con gli organi esterni per la risoluzione delle controversie.
11. Impareranno dai reclami che riceviamo e inoltreranno al livello superiore le questioni che potrebbero incidere su altri clienti.
12. Si sforzeranno di evitare procedimenti legali utilizzando laddove possibile procedimenti alternativi per la risoluzione delle controversie.

Quando non sia possibile evitare contenziosi legali, rispetteremo i principi di CBA sul litigante modello che si trovano all'indirizzo www.commbank.com.au/mlp

Fare un reclamo

Esistono alcuni modi facili per fare un reclamo in modo che tu possa scegliere quello più adatto a te.



Utilizza il nostro modulo online all'indirizzo www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form



Chiamaci al numero **1800 805 605** dall'Australia o al numero **+61 2 9687 0756** dall'estero (08:00-18:00, Lun-Ven, ora di Syd/Melb)

Possono essere applicate le tariffe standard di roaming quando ci chiami dall'estero usando il telefono cellulare. Per evitare le tariffe di roaming, chiama l'operatore internazionale nel Paese in cui ti trovi da una linea telefonica fissa e dai all'operatore il nostro numero.



Recati presso una delle nostre filiali www.commbank.com.au/locate



Scrivi alla nostra sezione reclami presso CBA: **Group Customer Relations**
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

Non c'è bisogno di mettere francobolli, pagheremo noi per l'affrancatura.

Ti invitiamo a comunicarci:

- il tuo nome e il metodo per contattarti da te preferito, anche se puoi fare un reclamo anonimo se preferisci
- di cosa tratta il tuo reclamo, compresi i prodotti o servizi di cui ti lamenti, cosa è andato storto e la soluzione che stai chiedendo.

Dandoci il maggior numero possibile di informazioni, ci aiuterai a risolvere le cose più velocemente. Se hai della documentazione a sostegno delle tue richieste, tienila a portata di mano quando fai il reclamo.

Se hai bisogno di aiuto per fare un reclamo

Autorizzare qualcun altro ad aiutarti

Puoi nominare qualcun altro (che deve avere un'età pari o superiore a 18 anni) per gestire il tuo reclamo per tuo conto, per esempio un amico o un familiare, un legale o un altro rappresentante accreditato, o un consulente finanziario. In generale, parleremo con il tuo rappresentante se ci autorizzerai a farlo, ma in alcuni casi prima potremmo avere bisogno prima di ottenere maggiori informazioni dal rappresentante (ad esempio il suo accreditamento).

Guida in inglese facile su come fare un reclamo

Molte persone trovano difficile leggere e comprendere informazioni scritte. L'inglese facile è simile alla lingua semplice perché è conciso e facile da capire. La nostra Guida ai reclami in inglese facile spiega come fare un reclamo e cosa succede se lo presenti. Puoi trovarla all'indirizzo www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide

Numero telescrivente (TTY)

Servizio telefonico telescrivente per persone non udenti, con disturbi dell'udito o del linguaggio.



Chiama il **133 677** poi chiedi il numero **13 2221**

Ripetizione SMS

Servizio telefonico di ripetizione per persone non udenti, con disturbi dell'udito o del linguaggio.



Invia un messaggio di testo a **0423 677 767**

Per maggiori informazioni, visita il Servizio nazionale di ripetizione (National Relay Service, NRS) all'indirizzo www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub. Prima di utilizzare questo servizio dovrai registrarti con il NRS.

Numero per la ripetizione vocale

Servizio di ripetizione vocale per persone con disturbi del linguaggio.



Chiama il **1300 555 727** poi chiedi il numero **13 2221**

Servizi interpreti

Se l'inglese non è la tua prima lingua, puoi accedere al servizio gratuito d'interpretariato tramite i Servizi di traduzione e interpretariato (Translating and Interpreter Services, TIS) all'indirizzo www.tisnational.gov.au. Questo servizio viene fornito dal Ministero degli affari interni ed è disponibile in oltre 150 lingue. Comunicaci se desideri che ti prenotiamo questo servizio.

Cosa succede quando fai un reclamo

Confermeremo l'avvenuta ricezione del tuo reclamo

Gran parte dei reclami possono essere risolti immediatamente o entro pochi giorni.

Se non saremo in grado di risolvere il tuo reclamo immediatamente, potremo dovere sottoporre il reclamo al team più indicato (ad esempio il Gruppo per le relazioni con i clienti).

In questo caso, ti comunicheremo che abbiamo ricevuto il tuo reclamo (generalmente entro il giorno lavorativo successivo), ti daremo un numero di riferimento e ti faremo sapere al più presto possibile il nome e i dati di contatto della persona che sta gestendo il reclamo.

Valuteremo le informazioni in nostro possesso e indagheremo sulle questioni sollevate

Valuteremo le informazioni che ci darai, investigheremo da parte nostra ulteriormente sulle questioni, se necessario, e lavoreremo assieme a te per trovare una soluzione equa.

Per reclami su prodotti o servizi assicurativi generali, ti comunicheremo i nostri progressi almeno ogni 10 giorni lavorativi, a meno che il reclamo non venga risolto prima o tu non acconsenta a un arco di tempo diverso.

Lavoreremo assieme a te per trovare un esito equo

Mireremo a darti una risposta finale al tuo reclamo il più velocemente possibile. Se non siamo in grado di farlo entro 30 giorni, ti diremo la ragione per il ritardo, ti daremo una data in cui potrai aspettarti un esito e continueremo ad aggiornarti sul nostro progresso.

Se il tuo reclamo si riferisce a pagamenti elettronici (incluse transazioni Bancomat, EFTPOS, con carte di credito, pagamenti online e BPAY) mireremo a darti una risposta entro 21 giorni. Se non siamo in grado di rispondere entro questo termine, ti comunicheremo il perché.

Se non sei soddisfatto della nostra risposta finale o di come abbiamo gestito il tuo reclamo

Se non sei soddisfatto dell'esito del tuo reclamo, puoi aprire una vertenza presso l'Autorità australiana di ricorso in materia di reclami finanziari (Australian Financial Complaints Authority, AFCA). L'Autorità fornisce un servizio equo, indipendente e gratuito per la risoluzione dei reclami:



Sito web: www.afca.org.au



Email: info@afca.org.au



Telefono: **1800 931 678** (chiamata gratuita)



Indirizzo postale:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

