

# SA -CTP

## Dépliant sulla Gestione dei Reclami



# Per iniziare

## **PAGINA 3**

Il nostro impegno verso di voi

## **PAGINA 4**

Gestione dei reclami

## **PAGINA 5**

Come presentare un reclamo / SA CTP evasione dei reclami

## **PAGINA 6**

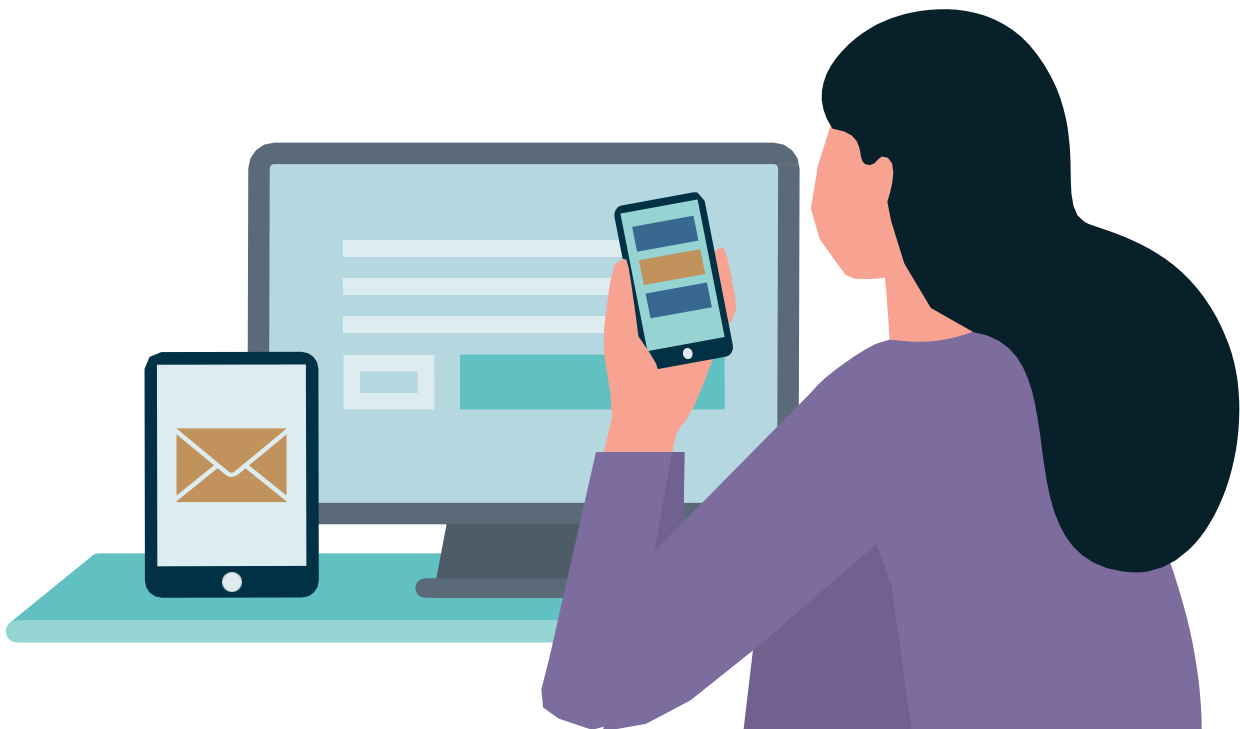
Clienti richiedendo ulteriore assistenza e sostegno

## **PAGINA 7**

Apprezziamo i vostri commenti

## **PAGINA 8**

La vostra privacy



# Il nostro impegno verso di voi

Allianz cerca di fornire servizi superiori ai propri clienti trattandoli con cortesia e rispetto e rispondendo prontamente con empatia, onestà e professionalità.

Per noi è importante sapere se sia sorto un problema oppure se non siete soddisfatti in alcun modo. Tratteremo seriamente il vostro reclamo e collaboreremo con voi per risolverlo prontamente e in un modo equo e trasparente.

Se non riusciamo a risolvere il vostro reclamo immediatamente, vi daremo un numero di riferimento.

Nel corso della procedura del reclamo vi daremo il nome e i contatti della persona incaricata di esaminarlo.



## Servizi di interpretariato e traduzione

Qualora vi dovesse servire un interprete o un traduttore quando vi mettete in contatto in merito al vostro reclamo, chiamate i Translating and Interpreting Services [Servizi di Interpretariato e traduzione] al 131 450 e chiedete di essere connessi a Allianz Australia Limited – CTP SA Clami.



**Per ulteriori informazioni,** visitate [SA CTP Insurance Regulator](#).

I reclami possono essere riferiti all'Ufficio del Regulator, ma prima di farlo vi incoraggiamo di cercare di risolvere la questione con noi.

## Come valutiamo il nostro servizio

La nostra ambizione è di offrire ai nostri clienti una differenza positiva ascoltandoli e agendo in base alle loro esigenze. Valutiamo la soddisfazione dei clienti invitandoli a compilare un sondaggio online. Questi commenti ci assisteranno a capire le esigenze dei clienti per poter migliorare la vostra esperienza globale.

La valutazione dell'esperienza dei clienti costituisce una voce per voi. Ci assisterà a implementare notevoli miglioramenti per mezzo delle informazioni ricevute tramite i commenti forniti dai clienti riguardanti la prestazione dei servizi. Ciò comprende registrare e analizzare informazioni ricevute tramite:

- La procedura della gestione dei reclami
- I sondaggi soddisfazione clienti
- Commenti positivi (apprezzamenti)

Inoltre, il CTP Insurance Regulator eseguisce un breve sondaggio telefonico delle persone che hanno inoltrato un reclamo CTP. Le informazioni ottenute da questi sondaggi l'assisteranno a capire meglio la vostra esperienza e di formulare una valutazione media del servizio per Allianz. I risultati sono pubblicati sul suo sito e noi adopereremo questo feedback per individuare eventuali possibilità di fornire un servizio migliore ai nostri richiedenti reclami. Vi incoraggiamo di completare il sondaggio se vi sarà richiesto di parteciparvi.

Se desiderate ulteriori informazioni in merito alla valutazione del servizio reclami vi incoraggiamo a visitare –

[Claimant service rating | CTP Insurance Regulator](#).

# Gestione dei Reclami

## Il nostro impegno

Ad Allianz, facciamo tutto il possibile per assicurare che la vostra esperienza sia positiva. Purtroppo certe volte le cose non vanno per il verso giusto nonostante i nostri tentativi migliori, e le aspettative dei clienti potrebbero non essere soddisfatte.

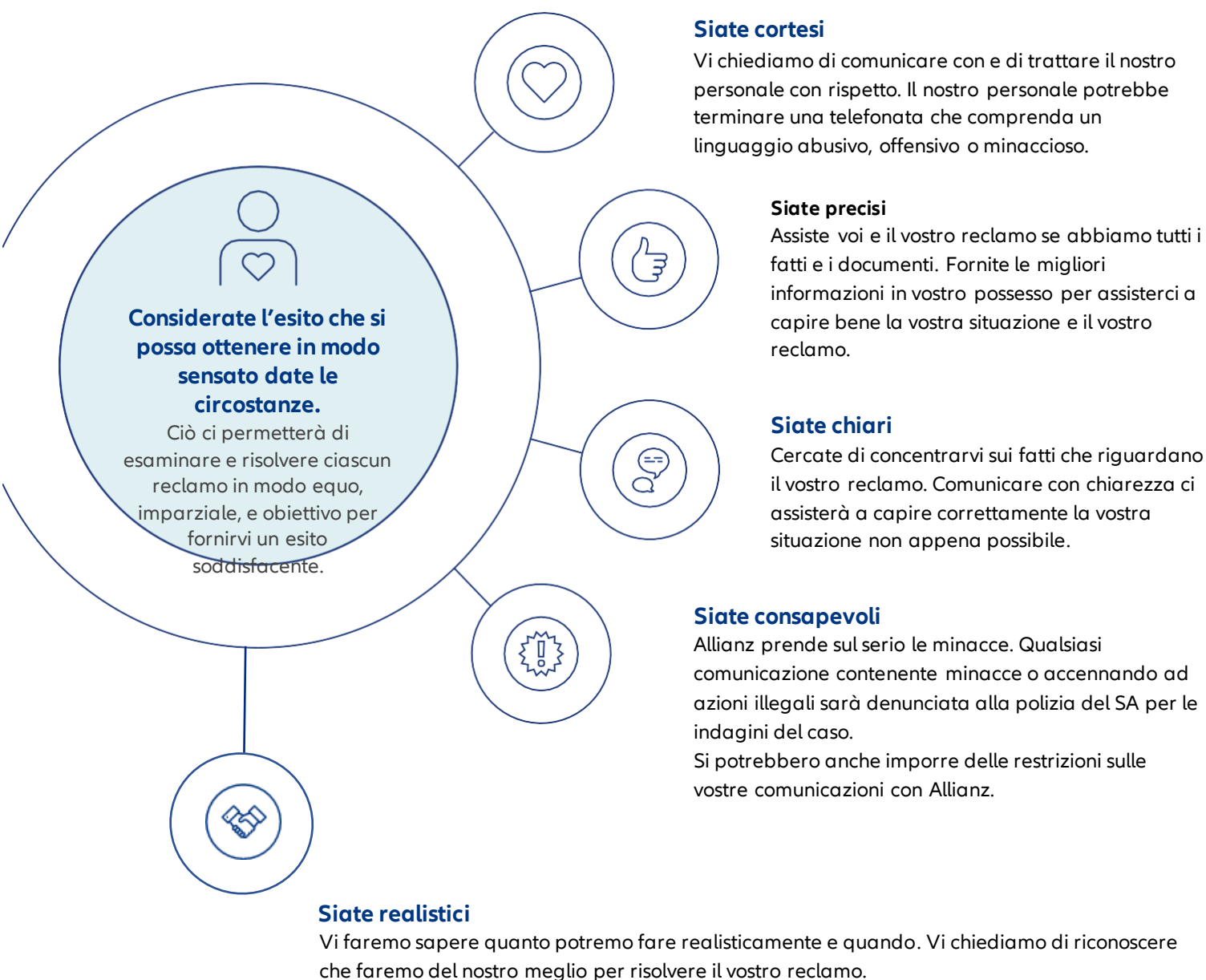
Riteniamo che una parte importante dell'assistenza clienti sia rispondere a e risolvere i reclami prontamente e in modo efficace. Per noi è importante sapere se sia sorto un problema oppure se non siete soddisfatti.

I reclami sono gestiti in conformità con i regolamenti stabiliti dal [SA CTP Insurance/Regulator](#). Faremo anche in modo di:

- accusare ricevuta del vostro reclamo
- rispettarvi e assicurarci che abbiate capito
- tenervi informati dell'iter del vostro reclamo
- lavorare con voi per assistere nella risoluzione del vostro reclamo

## Cosa chiediamo di voi

Per aiutarvi nel miglior modo possibile in merito al vostro reclamo, vi sono alcune cose che ci auguriamo potrete assisterci ad osservare:



# Come presentare un reclamo /

## La nostra Procedura per la Gestione dei Reclami



### TAPPA 1

**Reclamo inoltrato ad Allianz:** Cercheremo di risolvere la vostra vertenza entro 10 giornate lavorative dall'inoltro del reclamo e di fornire una risposta scritta definitiva entro 30 giorni di calendario. Se non possiamo rispondere al vostro reclamo entro 10 giornate lavorative perché necessitano ulteriori informazioni o indagini, ve lo faremo sapere in quel lasso di tempo e cercheremo di metterci d'accordo su un lasso di tempo per voi ragionevole. Vi terremo informati del progresso della nostra risposta al reclamo almeno ogni 10 giornate lavorative salvo diverso

#### Passo 1

Il vostro Case Manager è il primo contatto per tutti i reclami. Conosce la vostra situazione ed è addestrato per trattare o riferire le vostre preoccupazioni.

#### Passo 2

Se non siete soddisfatti della risposta iniziale del Case Manager, vi incoraggiamo di parlare direttamente con il superiore del Case Manager.

#### Passo 3

Se non ottenete un esito soddisfacente, potete chiedere allo State Claims Manager di passare in rassegna il vostro caso. Se non siete soddisfatti della nostra risposta al vostro reclamo, lo si potrebbe passare alla Tappa 2. Vi faremo sapere con chi comunicare per ottenere questa revisione.



### TAPPA 2

**Revisione interna:** Se non siete d'accordo con una nostra decisione, quali l'accertamento della vostra responsabilità o l'offerta di risarcimento, oppure se non siete soddisfatti in alcun modo, gradiremo la possibilità di risolvere la vertenza in primo luogo tramite la nostra procedura interna per la risoluzione delle controversie. È anche disponibile la external Conciliation Conference process [procedura di conciliazione esterna]. Il nostro personale incaricato della procedura interna per la risoluzione delle controversie ha l'esperienza, la consapevolezza e l'autorità necessarie. L'incaricato proviene da un'équipe diversa rispetto all'équipe che gestisce il vostro reclamo.

Tutte le informazioni pertinenti alla decisione che voi state contestando vanno inoltrate all'incaricato della procedura interna per la risoluzione delle controversie il quale passerà in rassegna tutte le informazioni per raggiungere una decisione. Si metterà in contatto diretto con voi entro 15 giornate lavorative e vi comunicherà se considera la decisione originale appropriata oppure, in via alternativa, se annulla detta decisione.

### TAPPA 3

**Conciliazione:** Se non siete soddisfatti dell'esito della revisione interna della risoluzione della controversia, avete tempo 30 giornate lavorative dalla data della decisione della revisione interna della risoluzione della controversia per chiedere al vostro Case Manager di organizzare una Conciliation Conference [seduta di conciliazione]. Detta Conciliation Conference è un incontro tra voi, un nostro rappresentante e un mediatore (un professionista legale indipendente). Nel corso della seduta di conciliazione il mediatore passerà in rassegna le vostre preoccupazioni in modo indipendente. Se non siete assistiti da un legale noi organizzeremo detto incontro entro 30 giornate lavorative dalla vostra richiesta. Avete il diritto di richiedere il rimborso delle spese ragionevoli di trasporto e della perdita di reddito quale risultato della vostra presenza alla Conciliation Conference. Se siete assistiti da un legale possiamo prendere in considerazione se la Conciliation Conference sarà utile nel tentativo di risolvere la controversia, qualora voi lo dovreste richiedere.



# Clienti richiedendo **ulteriore** **assistenza e sostegno**

## Contattare il CTP Regulator

Se non siete soddisfatti dell'esito del vostro reclamo, potete rivolgervi al [CTP Insurance Regulator](#) [regolatore assicurazioni CTP] sul suo sito oppure tramite email [ctp@sa.gov.au](mailto:ctp@sa.gov.au).

## Assistenza e sostegno

Comprendiamo che nel corso delle varie tappe dell'iter del vostro reclamo potreste affrontare situazioni difficili, e in questo caso siamo pronti per provvedere assistenza e sostegno. Nel corso della collaborazione con voi terremo conto dei valori di rispetto, misericordia, sensibilità, diversità e inclusione.

Nel caso abbiate bisogno del sostegno di terzi quali un legale, un rappresentante clienti, un interprete, un familiare o un amico, fatecelo sapere e faremo del nostro meglio per aiutarvi. Possiamo anche fornire assistenza per compilare un modulo, inoltrare un reclamo, oppure assegnare una persona di sostegno. Se vi serve sostegno rivolgetevi al vostro Case Manager.

Se avete bisogno di assistenza finanziaria parlate inizialmente con il vostro Case Manager. Nel caso non fosse in grado di assistervi, vi consigliamo di rivolgervi alla vostra banca la quale potrebbe essere in grado di assistervi con agevolazioni per il pagamento delle rate del mutuo oppure in altri modi. Se avete difficoltà per pagare le bollette, mettetevi in contatto con l'azienda delle utenze. Potrebbe essere in grado di assistervi.

**Chiamate sempre lo 000 se voi o la vostra famiglia siete in pericolo imminente.**

## Servizi di sostegno

Se avete bisogno di ulteriore assistenza, vi è una gamma di servizi di sostegno che potrebbero essere in grado di assistervi qualunque sia la vostra situazione. Non esitate a rivolgervi agli enti seguenti per ulteriori informazioni, attrezzature, e servizi che potrebbero esservi disponibili:



### Traduzione e interpretariato

Chiamate il **131 450** e chiedete di essere connessi a

**Allianz Australia Limited – SA CTP Claims**

### 1800RESPECT

Linea nazionale 24 ore per maltrattamenti in famiglia e domestici e violenza sessuale.

Chiamate il **1800 737 732**  
[www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)

### MensLine Australia

Servizio di sostegno, informazioni e servizi di riferimento 24/7 per uomini con problemi familiari e di relazione.

Chiamate il **1300 78 9978**  
[www.mensline.org.au](http://www.mensline.org.au)

### DeafConnect, sito per interpreti

[www.deafconnect.org.au](http://www.deafconnect.org.au)

### Lifeline

Servizio di consulenza e di riferimento 24/7 per le persone in crisi.

Chiamate il **13 11 14**  
[www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)

### National Debt Helpline

La consulenza finanziaria è un servizio gratuito e riservato per aiutare le persone con difficoltà di natura finanziaria.

Chiamate il **1800 007 007**

### Vision Australia, sito per risorse

adattive [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

### Beyond Blue

Sostegno 24/7 per persone in preda all'ansia o alla depressione.

Chiamate il **1300 224 636**  
[www.beyondblue.org.au](http://www.beyondblue.org.au)

### Community Legal Centres Australia

Un'ONLUS comunitaria che offre servizi legali e di simile natura al pubblico.

[www.clcs.org.au](http://www.clcs.org.au)

# Apprezziamo i vostri commenti

Siamo qui per rispondere alle vostre domande e ai vostri commenti, che siano un suggerimento, un apprezzamento o una lamentela, perché ci aiuteranno a migliorare i nostri servizi. Per migliorare ulteriormente la vostra esperienza da cliente potreste di volta in volta ricevere un sondaggio soddisfazione clienti, che vi incoraggiamo di compilare.

Nell'eventualità che non foste soddisfatti dei nostri servizi, intendiamo risolvere eventuali problemi al più presto possibile e saremo grati di qualsiasi comunicazione in merito tramite i seguenti mezzi:



**Telefono**  
1300 686 725



**Online**  
<https://www.allianz.com.au/contact-us.html#ctp-insurance>



**Email**  
[Claimssactp@allianz.com.au](mailto:Claimssactp@allianz.com.au)



**Posta**  
PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



**In presenza**  
Level 16, One Festival Tower, Station Road, Adelaide SA 5000





# La vostra **privacy**

Per noi è importante proteggere la privacy e la riservatezza dei dati personali dei nostri clienti, dal momento che è fondamentale al nostro modo di condurre gli affari. Allianz è sensibilizzata a questioni di privacy e tratta con la massima serietà la fiducia continua che i nostri clienti hanno posto in noi. Per ulteriori informazioni consultate le nostre [Linee guida della Privacy](#).

