



## **Come presentare un reclamo**

**St.George**

**Italiano**

**Linguaggio semplice**

## Informazioni su questo opuscolo



Questo opuscolo è di St. George Bank.

Siamo una banca.



Questo opuscolo spiega come presentare un reclamo.



Un reclamo è quando

- **non** siete soddisfatti

e



- ci chiedete di risolvere un problema.



Vogliamo rimediare ai nostri errori e vogliamo assicurarci che siate soddisfatti dei nostri servizi.

## Dateci la vostra opinione



Diteci se **non** siete soddisfatti

- del vostro conto



- del modo in cui vi ha trattato il nostro personale



- di qualcos'altro.



Quando presentate un reclamo,

- cercheremo di aiutarvi velocemente



- saremo gentili e corretti



- vi diremo quanto tempo ci vorrà per risolvere il problema.



La nostra procedura di reclamo è gratuita.

## Come presentare un reclamo



Potete comunicarci il vostro reclamo in vari modi.



Potete telefonarci.

13 33 30

Potete richiedere un interprete al personale della banca quando chiamate.



Potete andare in una filiale della banca.



Potete andare sul nostro sito web.

[www.stgeorge.com.au](http://www.stgeorge.com.au)



Potete cercare **commenti e reclami**.



Potete usare l'app di St.George.



Potete scriverci.



St.George Customer Solutions  
Replay Paid 5265  
Sydney NEW SOUTH WALES 2001

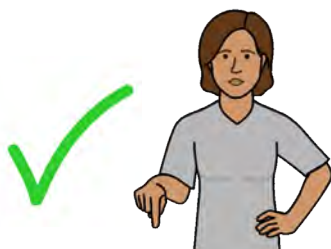
**Non** vi serve il francobollo.



Se presentate un reclamo, faremo del nostro meglio per far tradurre la corrispondenza nella vostra lingua preferita.

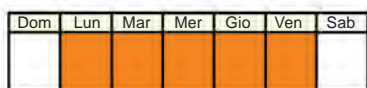


Potete anche chiedere a un familiare o un amico di aiutarvi con la procedura del reclamo.

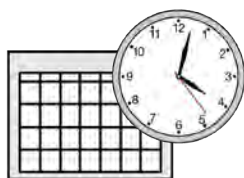


## Cosa faremo

Cercheremo di risolvere il problema immediatamente.



Se **non possiamo** risolvere il problema immediatamente, proveremo a risolverlo entro 5 giorni lavorativi.



Vi faremo sapere se abbiamo bisogno di più tempo.



Vi daremo i motivi della nostra decisione sul vostro reclamo.



Se **non possiamo** risolvere il problema

- vi diremo perché

e

- vedremo cosa possiamo fare per aiutarvi.

## Aiuto per presentare un reclamo



Potete ricevere assistenza per presentare un reclamo.



Potete chiedere aiuto ad una persona di fiducia. Ad esempio, ad un familiare o amico.



Potete chiedere aiuto ad un avvocato.



Se avete bisogno di aiuto per parlare o sentire, usate il National Relay Service per contattarci.

Telefono                    1800 555 660

Sito web:

[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)



Possiamo aiutarvi con informazioni accessibili,  
tra cui informazioni e risorse per persone disabili.



Chiamateci per chiedere quali informazioni  
accessibili sono disponibili.

13 33 30



Per trovare informazioni accessibili andate sul  
nostro sito web.

[www.stgeorge.com.au/accessibility](http://www.stgeorge.com.au/accessibility)



## Se non siete ancora soddisfatti



Se fate un reclamo e **non** siete ancora soddisfatti, potete parlare con l'Ente australiano per i reclami finanziari (Australian Financial Complaints Authority).



Telefono            1800 931 678



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



Sito web:            [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

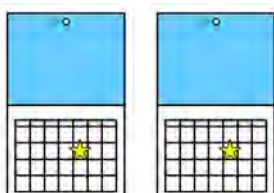


L'Ente australiano per i reclami finanziari

- **non** fa parte di St.George



- è un servizio gratuito.

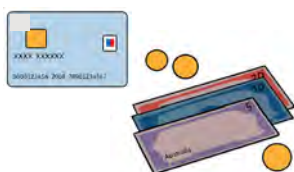


Avete fino a 2 anni per parlare di un reclamo con l'Ente australiano per i reclami finanziari.

## Altri modi in cui possiamo offrire aiuto



Sappiamo che i nostri clienti avranno bisogno di sostegno in modi diversi e in momenti diversi della loro vita.



Potete parlare con noi se avete bisogno di aiuto per gestire

- il denaro

oppure



- le bollette.



Chiamateci per chiederci in che modo possiamo aiutarvi.

13 33 30



Potete visitare il nostro sito web per trovare ulteriori informazioni.

[www.stgeorge.com.au](http://www.stgeorge.com.au)



Cercate **ulteriore assistenza.**



© St.George - Parte del gruppo Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141. AFSL e Licenza australiana di credito n° 233714. Tutti i diritti riservati, ad eccezione di quanto consentito dalla Legge australiana del 1968 sui diritti d'autore (Australian Copyright Act 1968).

Il testo, le immagini e le informazioni inclusi in questa pubblicazione in linguaggio semplice sono stati creati da Scope (Aust) Ltd e Tobii Dynavox.

Westpac Banking Corporation ha effettuato delle ricerche, per quanto ragionevolmente possibile, al fine di identificare se il materiale o il contenuto è di proprietà di terzi e per ottenere l'autorizzazione all'utilizzo e alla riproduzione di tale materiale. Potrebbe essere necessario ottenere l'autorizzazione di terzi per utilizzare, riprodurre o modificare questo materiale. The Picture Communication Symbols

©1981–2021 by Tobii Dynavox. Tutti i diritti riservati in tutto il mondo.

Utilizzato previa autorizzazione. Boardmaker™ è un marchio registrato di Tobii Dynavox.

