

# Come presentare un reclamo

Mercer Super



Italian | Italiano

# Informazioni sulla guida

Questa guida ti spiega come presentare un reclamo in caso di problemi e come ti aiuteremo a risolverli.

Un reclamo è quando:

- non sei soddisfatto/a del tuo account o dei nostri servizi; e
- ci chiedi di aiutarti a risolvere il problema.

Consideriamo il tuo reclamo un'opportunità per aiutarti e per migliorarci.

## Come presentare un reclamo

Puoi presentare il reclamo in tre modi:



### Chiama la nostra linea di assistenza:

**1800 682 525**, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00  
(AEST/AEDT)



### Mandaci un'e-mail:

**MSALCustomer.Complaints@mercer.com**



### Scrivici:

#### Complaints Officer

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

## Cosa faremo

Una volta ricevuto il tuo reclamo:

- ti invieremo la conferma di ricezione del reclamo;
- proveremo a risolvere subito il problema;
- se necessario, ti chiederemo ulteriori informazioni per aiutarci a esaminare il problema;
- ti informeremo per iscritto sul tempo necessario per risolvere il problema.

## Quanto tempo ci vorrà



Se non riusciamo a risolvere subito il problema:

- proveremo a risolverlo entro 5 giorni lavorativi;
- ti informeremo se abbiamo bisogno di più tempo;
- ti spiegheremo perché ci serve tempo aggiuntivo.

Se non riusciamo a risolvere il problema:

- ti spiegheremo il motivo;
- analizzeremo cos'altro possiamo fare per aiutarti;
- ti spiegheremo come inoltrare il reclamo all'Autorità australiana per i reclami finanziari (Australian Financial Complaints Authority, AFCA).

## Chiedi a una persona fidata di aiutarti



Puoi chiedere a una persona di fiducia di presentare il reclamo per te. Questa persona può essere:

- un parente stretto o un amico,
- il tuo consulente finanziario,
- il tuo avvocato.

Dovrai fornirci un'autorizzazione scritta per parlare con il tuo referente.

A tale scopo, compila e inviaci il modulo per l'autorizzazione di terze parti, che puoi [scaricare qui](#).

## Assistenza nella tua lingua



Se l'inglese non è la tua lingua madre, possiamo trovare qualcuno che ti aiuti nella tua lingua.

- Richiedi un interprete quando chiami la nostra linea di assistenza al numero **1800 682 525**
- La linea di assistenza è attiva **dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00 (AEST/AEDT)**

## Altri servizi di supporto

Il supporto per l'accessibilità permette di ottenere informazioni in modi diversi, affinché tutti le possano comprendere.



Per assistenza nel comunicare con noi al telefono, puoi utilizzare il National Relay Service (NRS), il servizio di chiamata per persone non udenti, con problemi di udito o difficoltà di linguaggio.

### Per maggiori informazioni:

Chiama l'NRS al numero **1800 555 660**

Oppure registrati su: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

Come mettersi in contatto con noi tramite l'NRS:

- Gli utenti della chat NRS devono connettersi all'NRS e chiedere del numero **1800 682 525**.
- Gli utenti di una telescrivente (TTY) devono telefonare al numero **133 677** e chiedere del numero **1800 682 525**.
- Gli utenti del servizio "Speech-to-speech" devono telefonare al numero **1300 555 727** e chiedere del numero **1800 682 525**.

## Se non sei ancora soddisfatto/a

Se hai presentato un reclamo, ma non sei ancora soddisfatto/a del risultato, puoi contattare l'AFCA:

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

**E-mail:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

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

**Posta:** Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

## Ulteriore supporto

In caso di difficoltà economiche, contatta la linea di assistenza al numero **1800 682 525**, il nostro team può aiutarti offrendoti altre opzioni.

Se sei vittima di abuso economico o su anziani, violenza domestica o familiare, parlarne con qualcuno può fare la differenza.

Puoi contattare i servizi di supporto gratuiti e confidenziali indicati di seguito:

- **Financial Counselling Australia:**  
chiama il numero **1800 007 007** o visita il sito **[www.financialcounsellingaustralia.org.au](http://www.financialcounsellingaustralia.org.au)** per servizi indipendenti e confidenziali riguardanti i problemi economici.
- **1800 RESPECT (24 ore su 24):**  
chiama il numero **1800 737 732** o visita il sito **[www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)** per ricevere assistenza se stai subendo o sei a rischio di violenza sessuale, abuso su anziani o violenza familiare e domestica.
- **Lifeline (24 ore su 24):**  
chiama il numero **13 11 14** o visita il sito **[www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)** per ricevere assistenza se stai attraversando un momento difficile e hai bisogno di parlare con un operatore dei servizi per la prevenzione del suicidio.

## La tua privacy è importante

Mercer e le sue controllate si impegnano a mantenere privati i tuoi dati. Raccogliamo e utilizziamo i tuoi dati personali esclusivamente per identificarti e per aiutarci a risolvere i reclami.

Per saperne di più, visita la nostra pagina web [Informativa sulla privacy Mercer](#).

Publicato da Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, licenza australiana per i servizi finanziari 235906, fiduciario di Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ("Mercer Super"). Qualsiasi consiglio fornito è di carattere generale e non tiene conto degli obiettivi, della situazione finanziaria o delle esigenze individuali. Prima di seguire tali consigli, consultare i prospetti informativi dei prodotti disponibili su [mercersuper.com.au](https://mercersuper.com.au). Le indicazioni sui mercati di destinazione dei prodotti sono consultabili su [mercersuper.com.au/tmd](https://mercersuper.com.au/tmd).

"MERCER" è un marchio registrato australiano di Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917.  
Copyright ©2023 Mercer LLC. Tutti i diritti riservati.