

Come presentare un reclamo

In MetLife ci impegniamo sempre a fare la cosa giusta per i nostri clienti. Pertanto, se non sei soddisfatto della tua esperienza, ci piacerebbe sentire le tue considerazioni.

La nostra procedura per la gestione dei reclami rappresenta un'opportunità per fare revisionare il tuo caso a uno dei nostri specialisti, al fine di offrirti una soluzione equa e, al tempo stesso, di fornire a noi un feedback utile per poter migliorare.

Chi può presentare un reclamo?

Chiunque può presentare un reclamo o inviare il proprio feedback in qualunque momento.

Se desideri che un'altra persona presenti il reclamo per tuo conto, MetLife ti richiederà di compilare un consenso scritto nel rispetto dei nostri obblighi in tema di privacy (vedi come contattarci qui sotto).

Come funziona la procedura per presentare un reclamo?

1 presentazione di un reclamo o invio di un feedback

Ti confermeremo di aver ricevuto il tuo reclamo entro 1 giorno lavorativo o non appena possibile. Dopodiché, MetLife registrerà il tuo reclamo per poterlo monitorare e si impegnerà a risolverlo in prima istanza.

Se siamo in grado di risolvere il tuo reclamo entro 5 giorni lavorativi, MetLife ti fornirà solamente una risposta verbale e non scritta, a meno che tu non ne richieda una.

2 revisione interna delle controversie

Se il tuo reclamo non può essere risolto da MetLife entro 5 giorni lavorativi o riguarda determinate tematiche, come ad esempio un risarcimento rifiutato, il valore di un indennizzo assicurativo o difficoltà finanziarie, verrà inoltrato all'Ufficio Relazioni Clienti (Customer Relations), un team indipendente specializzato in reclami. Puoi richiedere la revisione da parte di questo Ufficio in qualsiasi momento.

Il team di Customer Relations esaminerà e indagherà i problemi sollevati nel reclamo. Entro 30 giorni* dalla presentazione, riceverai una risposta scritta in merito al tuo reclamo oppure una comunicazione contenente le motivazioni per cui non siamo riusciti a risolverlo.

Se la tua assicurazione è trattenuta da un fondo pensione, una polizza assicurativa o un fondo fiduciario per dipendenti, riceverai la risposta scritta oppure la comunicazione da MetLife o dall'organizzazione partner entro 45 giorni**.

3 revisione esterna delle controversie

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo, della procedura condotta o non hai ricevuto una risposta da MetLife entro le tempistiche indicate sopra alla Fase 2, puoi rivolgerti al servizio di risoluzione delle controversie specifico del settore.

Ti ricordiamo che affinché questi servizi possano indagare sul tuo reclamo, normalmente è richiesto che tu abbia prima dato modo a MetLife di gestire tale reclamo.

Per tutte le controversie relative alle assicurazioni sulla vita, ti preghiamo di contattare l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

Possono essere previsti dei limiti di tempo per la presentazione di un reclamo all'AFCA. Ti consigliamo quindi di agire prontamente oppure di consultare il sito dell'AFCA per scoprire se/quando è prevista una scadenza per la presentazione del reclamo specifico per le tue circostanze.

Puoi presentare un reclamo:



- telefonando al numero **1300 555 625**
- completando il modulo [‘Contact Us’](#) form
- inviando un’email all’indirizzo aucomplaints@metlife.com
- scrivendoci all’indirizzo postale GPO Box 3319, Sydney NSW 2001, oppure
- sulla pagina di uno dei social media gestiti da MetLife Australia.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Telephone: 1800 931 678

Online: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Come posso ricevere ulteriore assistenza?

Puoi contattarci in qualsiasi momento qualora avessi bisogno di ulteriore assistenza durante il processo di gestione del reclamo, ad esempio il servizio di un interprete o del National Relay Service, oppure nel caso in cui avessi bisogno di più tempo per rispondere a eventuali nostre richieste. Inoltre, puoi farci sapere il metodo di comunicazione che preferisci in modo da poterci sempre mettere in contatto con te.

* Queste tempistiche entreranno in vigore a partire dal 5 Ottobre 2021. Per tutti i reclami ricevuti prima di tale data, il termine previsto è di 45 giorni.

** Queste tempistiche entreranno in vigore a partire dal 5 Ottobre 2021. Per tutti i reclami ricevuti prima di tale data, il termine previsto è di 90 giorni.

metlife.com.au