

# GUIDA ALLA RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Equity Trustees ha un consolidato processo per la gestione dei reclami e s'impegna a prendere in considerazione e a risolvere in modo adeguato tutti i reclami. Se desideri presentare un reclamo formale puoi farlo online, per e-mail, per telefono o di persona (presso uno qualsiasi dei nostri uffici):

**Telefono**

1300 133 472

**Indirizzo postale:**

Equity Trustees  
GPO Box 2307  
Melbourne VIC 3001

**[Modulo online per i reclami](#)****E-mail**

[compliance@eqt.com.au](mailto:compliance@eqt.com.au)

Accuseremo ricevuta del reclamo entro 24 ore (o un giorno lavorativo) dalla sua ricezione, o non appena possibile. Cercheremo di risolvere il tuo reclamo entro:

- 21 giorni di calendario (reclami relativi a crediti e ad avvisi di inadempienza di crediti),
- 30 giorni di calendario (privacy, programmi d'investimento gestiti, IDPS e consulenza finanziaria),
- 45 giorni di calendario (Trustee o fondi previdenziali (superannuation) tradizionali),
- 90 giorni di calendario dopo la scadenza del periodo in cui presentare obiezioni di 28 giorni di calendario (fondi previdenziali, decisione sulla distribuzione di benefici in caso di morte).

Se avremo bisogno di più tempo per investigare il tuo reclamo e risolverlo, te ne spiegheremo il motivo e ti forniremo una data prevista per avere l'esito. Ti terremo informato del progresso.

Se la questione non è stata risolta in modo tale da soddisfarti, puoi presentare un reclamo presso l'Australian Financial Complaints Authority (ente australiano per i reclami finanziari, AFCA).

L'AFCA provvede in modo indipendente ed equo, gratuitamente per gli utenti, alla risoluzione delle controversie relative ai servizi finanziari.

Dati di contatto:

**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)

Per iscritto a Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Esistono alcuni limiti temporali per la presentazione di determinati reclami. Ciò avviene, ad esempio, per i reclami sul versamento dei benefici in caso di morte, che devi presentare all'AFCA entro 28 giorni dalla ricezione della decisione per iscritto dei Trustee.

L'organismo esterno per la risoluzione delle controversie è stato istituito per assisterti nella risoluzione del tuo reclamo nel caso in cui non ti sia stato possibile farlo con noi. Tuttavia, è importante che tu per prima cosa contatti noi.

## **ASSISTENZA NEL FARE UN RECLAMO**

Se lo desideri, puoi nominare qualcun altro che gestisca il tuo reclamo per tuo conto, per esempio un amico o un familiare, un rappresentante legale o un consulente finanziario. Noi parleremo con il tuo rappresentante, se ci autorizzi a farlo.

Possiamo anche predisporre la presenza di un interprete (anche un interprete AUSLAN) che ti assista nel presentare e gestire il tuo reclamo. Informaci se hai bisogno di aiuto, compreso qualsiasi bisogno specifico, nel presentare il tuo reclamo.

Questo documento è disponibile sul sito [eqt.com.au](http://eqt.com.au) in arabo, cinese, vietnamita, italiano e greco. Facci sapere se hai bisogno di avere il documento in un'altra lingua o in un altro formato.

© 2021 EQT Holdings Limited ABN 22 607 797 615 è una società quotata presso la Borsa australiana (Australian Securities Exchange, ASX: EQT) con uffici a Melbourne, Sydney, Brisbane e Perth. Equity Trustees Limited ABN 46 004 031 298 AFSL 240975, Equity Trustees Wealth Services Limited ABN 33 006 132 332 AFSL 234528, Equity Trustees Superannuation Limited ABN 50 055 641 757 AFSL 229757, HTFS Nominees Pty Ltd ABN 47 640 213 878 AFSL 232500, e EQT Responsible Entity Services Ltd ABN 94 101 103 011 AFSL 223271 fanno parte del EQT Holdings Limited Group.

Le informazioni mostrate su questo sito sono solo di carattere generale. Non prendono in considerazione gli obiettivi d'investimento, la situazione finanziaria o i bisogni particolari di una persona in particolare. Prima di prendere una decisione in materia di investimenti, devi prendere in considerazione (con o senza l'assistenza di un consulente) se le informazioni sono appropriate in relazione ai tuoi bisogni, obiettivi e circostanze. Prima di prendere una qualsiasi decisione finanziaria in relazione a questi prodotti e servizi dovresti ottenere una copia del pertinente prospetto informativo del prodotto. L'utilizzo delle informazioni contenute in questa pagina è governato dalla legge australiana ed è soggetto ai termini e alle condizioni su questo sito web.