

ΙΑ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ:
AIA AUSTRALIA LIMITED
AIA FINANCIAL SERVICES LIMITED

February 2022



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

AIA Αυστραλίας Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Στην AIA Αυστραλίας, θέλουμε να διασφαλίσουμε την επαγγελματικότητα και θετικότητα κατά την εμπειρία σας μαζί μας. Ωστόσο, γνωρίζουμε ότι μερικές φορές τα πράγματα μπορεί να πάνε στραβά και σε τέτοια περίπτωση θέλουμε να το μάθουμε ώστε να επανορθώσουμε την κατάσταση.

Αυτή η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων επεξηγεί:

- πώς να κάνετε παράπονο (και πώς μπορείτε να αποκτήσετε την σχετική στήριξη)
- τι συμβαίνει όταν κάνετε παράπονο, όπως δηλαδή ποιες είναι οι διαδικασίες μας και τα χρονικά πλαίσια
- πού να αποταθείτε εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της διαδικασίας, και
- οι υποσχέσεις μας σε εσάς, τους πελάτες μας.

Πώς μπορείτε να κάνετε παράπονο:

Δεν κοστίζει τίποτα να κάνετε παράπονο στην εταιρεία μας.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να υποβάλετε παράπονο. Παρακαλούμε επιλέξτε τον τρόπο που σας είναι καταλληλότερος:

Για πελάτες της AIA Αυστραλίας (AIA Australia):

- 1 Συμπληρώστε το έντυπο [στον ιστότοπό μας](#) και εμείς θα επικοινωνήσουμε μαζί σας.
- 2 Στείλτε μας email στο au.clientservices@aia.com
- 3 Τηλεφωνήστε μας (ανατρέξτε στη σελίδα 5)
- 4 Στείλτε επιστολή στο AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
- 5 Επικοινωνήστε απευθείας με τον χρηματοοικονομικό σύμβουλό σας
- 6 Επικοινωνήστε απευθείας με το συνταξιοδοτικό ταμείο σας (Superannuation)

Για πελάτες της AIA Financial Wellbeing:

Εάν το παράπονό σας σχετίζεται με συμβουλές, προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω της AIA Financial Wellbeing, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την AIA Financial Wellbeing μέσω των εξής :

- 1 Συμπληρώστε το έντυπο [στον ιστότοπό μας](#) και εμείς θα επικοινωνήσουμε μαζί σας.
- 2 Καλέστε μας στο 1800 434 044
- 3 Στείλτε email στο AFW@aia.com
- 4 Στείλτε επιστολή στο AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004
- 5 Επικοινωνήστε απευθείας με τον χρηματοοικονομικό σύμβουλό σας
- 6 Επικοινωνήστε απευθείας με τον πάροχο του ασφαλιστρού ή του προϊόντος σας

Εάν επιθυμείτε να ενεργήσει άλλο άτομο εκ μέρους σας για την υποβολή παραπόνου, όπως φερ' ειπείν συνήγορος ή εκπρόσωπος, είναι επίσης ευπρόσδεκτος να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω των παραπάνω. Για λόγους προστασίας του απορρήτου, μπορεί να χρειαστούμε τη συγκατάθεσή σας για να συζητήσουμε τις περιστάσεις σας μαζί του.

Εάν χρειάζεστε περισσότερη βοήθεια:

Εάν έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service - NRS):

TTY/Φωνή: **133 677**

SSR: **1300 555 727**

Για περισσότερες πληροφορίες, δείτε την ιστοσελίδα του NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs)

Εάν δυσκολεύεστε να μιλήσετε τα αγγλικά, ενδέχεται να είμαστε σε θέση να σας εξυπηρετήσουμε μέσω της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National).

Εάν χρειάζεστε περαιτέρω βοήθεια για να υποβάλετε παράπονο, σας παρακαλούμε να ενημερώσετε το προσωπικό μας και θα κάνει ό, τι καλύτερο δυνατό για να σας εξυπηρετήσει. Αυτή η εξυπηρέτηση μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή περισσότερου χρόνου για να εξηγήσετε το παράπονό σας ή να μας ζητήσετε να επικοινωνήσουμε με κάποιο άλλο άτομο για να ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το παράπονό σας.

Τι γίνεται όταν υποβάλετε παράπονο;

Όταν υποβάλετε παράπονο, θα βεβαιώσουμε τη λήψη του είτε τηλεφωνικώς ή μέσω ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συνήθως μέσα σε 24 ώρες μετά από την παραλαβή του παραπόνου σας. Θα σας γνωστοποιήσουμε:

- πότε και πώς θα σας ενημερώσουμε για την πρόοδο του παραπόνου σας, και
- την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας εντός της οποίας θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας (συνήθως μέσα σε 30 ημέρες, εκτός αν προκύψει ανάγκη να ζητήσουμε βοήθεια από τον Διοικητικό Σύμβουλο Συνταξιοδοτικών Ταμείων (Superannuation Fund Trustee) για την επίλυση του παραπόνου σας ή αν είναι ιδιαίτερα περίπλοκη η επίλυση του παραπόνου σας).

Πώς αποκρινόμαστε στο παράπονό σας;

Στοχεύουμε να επιλύσουμε τα παράπονα αμέσως, όπου είναι δυνατό. Ανάλογα τη φύση των θεμάτων που αναφέρατε, μπορεί να χρειαστεί να αναλαμβάνουμε περισσότερες έρευνες.

Εάν ενδέχεται να πάρει πάνω από 30 ημέρες (ή 45 ημέρες για τα παράπονα σχετικά με συνταξιοδοτικά ταμεία) να σας απαντήσουμε σχετικά με το παράπονό σας, τότε θα σας ενημερώσουμε.

Εάν δεν καταφέρουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες, θα παράσχουμε σε σας γραπτή απάντηση όσον αφορά το παράπονο. Θα σας δώσουμε επίσης γραπτή απάντηση (ανεξάρτητα από την οριζόμενη προθεσμία επίλυσης) σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως εάν το παράπονο αφορά δυσχέρεια, ασφαλιστική αξίωση που απορρίφθηκε, ή την αξία μιας ασφαλιστικής αξίωσης ή εάν ζητήσετε συγκεκριμένα γραπτή απάντηση. Στην απάντηση του παραπόνου θα αναφέρονται τα θέματά σας μαζί με τη σχετική απάντηση της AIA.

Τι μπορείτε να κάνετε εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική απάντησή μας;

Μπορείτε να αναφέρετε το παράπονό σας στο σχετικό εξωτερικό φορέα που αναφέρεται παρακάτω:

Εξωτερικός Φορέας	Πληροφορίες - εξωτερικό φορέα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Καταγγελίες Χρηματοοικονομικού Τομέα Αυστραλίας)	Εάν το παράπονό σας αφορά προϊόν που ανήκει σε Ασφάλιση Ζωής, που περιλαμβάνει και προϊόντα που διατηρούνται στο συνταξιοδοτικό ταμείο σας (Superannuation) ή χρηματοοικονομικές συμβουλές από την AIAFW, η αρχή AFCA είναι ο εξωτερικός ανεξάρτητος φορέας για την επίλυση διαφορών σχετικά με χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες επίλυσης διαφορών διατίθενται χωρίς χρέωση στους καταναλωτές που δεν είναι ικανοποιημένοι με τα αποτελέσματα της υπηρεσιακής διαδικασίας επίλυσης.	Ιστότοπος: www.afca.org.au Email: info@afca.org.au Τηλέφωνο: 1800 931 678 Αλληλογραφία: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) (Γραφείο του Επιτρόπου Πληροφοριών Αυστραλίας)	Εάν το παράπονό σας αφορά τη διαχείριση των Προσωπικών Πληροφοριών σας ή θεμάτων που αφορούν την Προστασία Απορρήτου που δεν μπορούμε να επιλύσουμε, ίσως να επιθυμήσετε να επικοινωνήσετε με το OAIC.	Ιστότοπος: www.oaic.gov.au Αλληλογραφία: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 Τηλέφωνο: 1300 363 992 Email: enquiries@oaic.gov.au
Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) (Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών)	Εάν το παράπονό σας αφορά το πρόγραμμα AIA Vitality, ίσως επιθυμήσετε να επικοινωνήσετε με την επιτροπή ACCC. Δεν είναι φορέας για την επίλυση διαφορών, εντούτοις μπορεί να παράσχει σε σας πληροφορίες σχετικά με το που μπορείτε να αποταθείτε για περισσότερη βοήθεια.	Ιστότοπος: www.accc.gov.au Τηλέφωνο: 1300 302 502



Τα στοιχεία για επικοινωνία μαζί μας εμφανίζονται παρακάτω.

1800 333 613

Ασφάλιση AIA Priority Protection και άλλα προϊόντα ασφάλισης ζωής που δεν αναφέρονται σ' αυτή τη σελίδα.

1800 624 100

Endowment
Investment Bond
Life Umbrella
Living Money
Money Plan
PruPac
Pure Endowment
Retirement Accumulation Plan
Retirement Investment Plan
Retirement Plus Account
Rollover Bond
Rollover Deposit Plan
Umbrella Financial Plan
Umbrella Investment Plan
Whole of Life
Άμεση Πρόσοδος—ταμείο πρώην προσωπικού
Investment Growth Bond
Lifestream Guaranteed Income
Personal Superannuation Bond
Superannuation Bond (ED3, EE3, EG3, E01, E02)
Tailored Annuity Plan
Tooth & Co annuity (complying)

1300 788 750

SuperTrace

13 1056

Tailored Protection (πρώην Commisure Protection)

1800 631 600

Προσαρμοσμένο Πρόγραμμα Προσόδου—Κατανομημένη Πρόσοδος
Easy Saver
Investment Bond (BOND)
LifeLink (all versions)
LifeWise (all versions)
Managed Plan (all versions)
Personal SuperCARE
Retirement Saver (all versions)
SuperBridge (all versions)
SuperCash
SuperGuaranteeCARE
SuperLink (all versions)
SuperSpan (all versions)
SuperUnits
SuperWise (all versions)

13 1778

Deferred Annuity
InvestorPlan Lifebuilder
PruPlan (all versions)
Rollover Deferred Annuity
Rollover Plan (all versions)
Superannuation Bond (CYPPS and IBCYP versions)
Superannuation Bond "S" Series
SuperFlex Superannuation
SuperPlan Superannuation
Wealth Portfolio

1800 552 660

Flexible Income Retirement Plan
Master Fund Superannuation
Personal Superannuation Portfolio
Select Allocated Pension
Select Personal Superannuation
Wholesale Investment Portfolios
Allocated Annuity
Investment Bond (IBP01)
Privilege Plus
Rollover Bond
Savings Care Plan
Savings Plan

13 2015

Business Super Bonds
Corporate Super Bonds
Family Bonds
Insurance Bonds
Investment Funds
PensionSelect
Personal Superannuation & Rollover Plan
Roll-Over Bond
Rollover Fund
SuperSelect
Income Plan
Income Select



Οι Υποσχέσεις μας στους Πελάτες μας

Το καθιστάμε απλό και εύκολο να υποβάλετε παράπονο

Δεσμευόμαστε να διασφαλίζουμε ότι η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων είναι απλή. Αυτό το επιτυγχάνουμε την παροχή πολυάριθμων μέσων για την υποβολή παραπόνων - τηλεφωνικώς, μέσω του διαδικτυακού εντύπου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταχυδρομείου, ή μέσω του Συνταξιοδοτικού Ταμείου, του χρηματοοικονομικού συμβούλου σας, ή άλλου εκπροσώπου.

Δίνουμε προσοχή και αποδεχόμαστε τα σχόλια σας

Αποδεχόμαστε κάθε ευκαιρία που μας δίνεται να σας ακούσουμε και να επιλύσουμε τα θέματά σας. Ανεξάρτητα από τον τρόπο που επιλέγετε να υποβάλετε το παράπονό σας, θα σας φερόμαστε με σεβασμό και με προθυμία θα δεχτούμε και θα ανταποκριθούμε στα θέματα που σας απασχολούν. Θα φροντίσουμε να διευκρινίσουμε τις περιστάσεις σας και τα αποτελέσματα που επιθυμείτε.

Θα χειριστούμε το παράπονό σας δίκαια και με αντικειμενικότητα

Κατά τη διερεύνηση και επίλυση παραπόνου, εφαρμόζουμε δίκαιο και αντικειμενικό μέτρο για να καταλήξουμε σε συμπέρασμα για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα σε όλες τις περιπτώσεις. Όπου υπάρχει πιθανότητα σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των ατόμων στους οποίους παραπονιέστε και της φύσης και των λεπτομερειών του παραπόνου σας, χειριζόμαστε τη σύγκρουση με τρόπο ευνοϊκό για σας, συνήθως με την ανάθεση του παραπόνου σε ειδικό επίλυσης παραπόνων πελατών (Customer Resolutions Specialist) ή σε διαφορετικό πρόσωπο για το χειρισμό του.

Προσπαθούμε να επιλύσουμε το παράπονό σας έγκαιρα και άμεσα

Όταν υποβάλετε παράπονο, προσπαθούμε να το επιλύσουμε το συντομότερο δυνατό έτσι ώστε το παράπονο να χειριστεί από το πρώτο πρόσωπο που αναλαμβάνει και επικοινωνεί μαζί σας, για να αποφύγουμε περισσότερη καθυστέρηση. Ωστόσο, δεν είναι πάντα δυνατό να επιτυγχάνουμε αμέσως επίλυση, έτσι σε όλες τις περιπτώσεις είναι ο στόχος μας να δώσουμε προτεραιότητα στον χειρισμό και στην επίλυση του παραπόνου σας ώστε να επιφέρουμε αξιόλογο και σημαντικό αποτέλεσμα.

Προσπαθούμε να επιλύσουμε τα παράπονα προς ικανοποίησή σας

Όταν έχει επιλυθεί το παράπονο, καλούμε τα σχόλια σας για να μας πείτε αν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα. Η διαδικασία μας για το πώς καταλήγουμε σε συμπέρασμα σε όλα τα παράπονα είναι διαφανή, έτσι ώστε, ακόμη και σε περιπτώσεις όπου το αποτέλεσμα δεν είναι αυτό που περιμένατε, είναι ακόμα δυνατό να είστε ικανοποιημένοι ότι χειρίστηκε το θέμα με κατάλληλο τρόπο.

Εφαρμόζουμε τα σχόλια έτσι ώστε να παρέχουμε καλύτερη εξυπηρέτηση σε όλους τους πελάτες

Εκτιμούμε το χρόνο που διαθέσατε για να μοιραστείτε τα σχόλια και τα θέματά σας. Πιστεύουμε ότι τα παράπονα μάς παρέχουν την ευκαιρία να επανεξετάσουμε και να βελτιώσουμε τις διαδικασίες μας και την εμπειρία των πελατών μας.

Δεσμευόμαστε να διασφαλίσουμε ότι θα χειριζόμαστε τα παράπονα με βέλτιστη προσοχή και κατανόηση. Αυτό το επιτυγχάνουμε με διάφορους τρόπους, όπως μέσω της τακτικής επανεξέτασης και ανεξάρτητων εξωτερικών ελέγχων του λειτουργικού πλαισίου για παράπονα, των διαδικασιών επίλυσης, και με τη διασφάλιση της παροχής εκπαίδευσης για τον χειρισμό παραπόνων στο προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών εξουσιοδοτημένο να επιλύει τα θέματά σας.

Εάν θέλετε να υποβάλετε σχόλια σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, στείλτε email στο αρμόδιο προσωπικό στο:

- α. Για AIA Australia: au.clientservices@aia.com
- β. Για AIA Financial Wellbeing: complaintsAFW@aia.com



Translator NAATI Certificate No. CPN9AX32D, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Greek Language from the English language.

Translator Name: Niki Baras Date: 22 November 2021