

# ΙΑ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ:  
AIA AUSTRALIA LIMITED  
AIA FINANCIAL SERVICES LIMITED

June 2022



## 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](mailto: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](mailto:AFW@aia.com)
- 4 Στείλτε επιστολή στο AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004 σύμβουλό σας
- 6 Επικοινωνήστε απευθείας με τον πάροχο του ασφαλιστρου 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 επικοινωνήσει 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](http://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 χρειαστούν περαιτέρω επανεξετάσεις.

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, Συνταξιοδοτικά (Superannuation) ή Επενδυτικά προϊόντα ή χρηματοοικονομικές συμβουλές που λάβατε 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: <a href="http://www.afca.org.au">www.afca.org.au</a> Email: <a href="mailto:info@afca.org.au">info@afca.org.au</a> 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: <a href="http://www.oaic.gov.au">www.oaic.gov.au</a> Αλληλογραφία: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 Τηλέφωνο: 1300 363 992 Email: <a href="mailto:enquiries@oaic.gov.au">enquiries@oaic.gov.au</a>
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: <a href="http://www.accc.gov.au">www.accc.gov.au</a> 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– Κατανεμημένη 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 (CYPFS 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](mailto:au.clientservices@aia.com)
- β. Για AIA Financial Wellbeing: [complaintsAFW@aia.c](mailto:complaintsAFW@aia.c)



*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.*