

ΑΙΑ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Περιλαμβάνει:
AIA Australia Limited
AIA Financial Services Limited

October 2021



Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων ΑΙΑ Αυστραλίας

Στην ΑΙΑ 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 μας ενημερώσετε ώστε να επανορθώσουμε την κατάσταση.

Αυτή η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων επεξηγεί:

- πώς να κάνετε παράπονο (και πώς 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:

1. Συμπληρώστε το έντυπο [στον ιστότοπό μας](#) και εμείς θα επικοινωνήσουμε μαζί σας.
2. Στείλετε email στο au.com.plaints@aia.com
3. Καλέστε μας στο 1800 333 613
4. Στείλετε επιστολή στο ΑΙΑ Αυστραλία, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
5. Επικοινωνήστε απευθείας με τον χρηματοοικονομικό σύμβουλό σας
6. Επικοινωνήστε απευθείας με το συνταξιοδοτικό ταμείο σας (Superannuation)

Εάν επιθυμείτε να ενεργήσει άλλο άτομο εκ μέρους σας για την υποβολή παραπόνου, όπως φερειπείν συνήγορος ή εκπρόσωπος, είναι επίσης ευπρόσδεκτο 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.

Τι γίνεται όταν υποβάλετε παράπονο;

Όταν υποβάλετε παράπονο, θα βεβαιώσουμε τη λήψη του είτε τηλεφωνικώς ή μέσω 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).

Πώς αποκρινόμαστε στο παράπονό σας:

Στοχεύουμε να επιλύσουμε τα παράπονα αμέσως, όπου είναι δυνατό. Ανάλογα τη φύση των θεμάτων που αναφέρετε, μπορεί να χρειαστεί περισσότερη διερεύνηση.

Εάν ενδέχεται να πάρει πάνω από 30 ημέρες (ή 45 ημέρες για 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, ή σε περίπτωση που ζητήσετε, θα παράσχουμε σε σας γραπτή απάντηση όσον αφορά το παράπονο. Σ' αυτήν την αλληλογραφία θα αναφέρονται τα θέματά σας με τη σχετική απάντηση.

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 σχετικά με τον εξωτερικό φορέα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Καταγγελίες Χρηματοοικονομικού Τομέα Αυστραλίας)	Εάν το παράπονό σας αφορά προϊόν που ανήκει σε Ασφάλιση Ζωής, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων υπό συνταξιοδοτικού ταμείου, το 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
Australian Competition and Consumer (ACCC) (Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών)	Εάν το παράπονό σας αφορά το πρόγραμμα AIA Vitality, ίσως επιθυμήσετε να επικοινωνήσετε με το 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

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 με την παροχή πολυάριθμων μέσων για την υποβολή παραπόνων - τηλεφωνικώς, μέσω του εντύπου στον ιστότοπο, 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 του 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 τη φύση και τις λεπτομέρειες του παραπόνου σας, χειριζόμαστε την σύγκρουση με τρόπο ευνοϊκό για σας, συνήθως με την ανάθεση του παραπόνου σε συνήγορο πελατών ή σε διαφορετικό πρόσωπο για το χειρισμό του.

Προσπαθούμε να επιλύσουμε τα παράπονά 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, σε όλες τις περιπτώσεις είναι ο στόχος μας να δώσουμε προτεραιότητα στο 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 περιμένετε, 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, των διαδικασιών επίλυσης, και με την 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 au.clientservices@aia.com

Translator NAATI Certificate No. CPN9AX32D, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Greek Language from the English language.

Translator Name: Niki Baras Date: 14 September 2021

