

# ΜΗΠΩΣ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

October 2021



## Πώς μπορείτε να κάνετε παράπονο;

Τα περισσότερα προβλήματα επιλύονται γρήγορα απλώς μέσω συζήτησης μαζί μας.

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας μέσω τηλεφώνου ή γραπτώς:

### Καλέστε την υπηρεσία μας

- **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, ενημερώστε το προσωπικό μας και θα κάνει το 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.  
(Δευτέρα έως Παρασκευή, 8πμ - 6μμ AEST/ADST, εξαιρουμένων των δημοσίων αργιών)  
(Δευτέρα - Παρασκευή, 8.30 π.μ. - 6 μ.μ. Ώρα Ανατολικής Αυστραλίας - AEST/Θερινή Ώρα Ανατολικής Αυστραλίας - ADST, εξαιρουμένων των δημοσίων αργιών)

**13 1056** για Ασφάλιση Ζωής

**13 3982** για Ασφάλιση Ζωής «Simple Life», Προστασίας Δανείων και Πιστωτικής Κάρτας

**1800 624 100** για Ράντες (Annuities) και Επενδυτικά Ομόλογα (Investment Growth Bonds). Για όλα τα άλλα προϊόντα ανατρέξτε στο συνημμένο.

**13 2015** για Συνταξιοδοτικού Λογαριασμού Ταμιευτηρίου (Superannuation Savings Account). Για όλα τα άλλα προϊόντα, ανατρέξτε στη σελίδα τρία.

**13 1778** βρείτε το προϊόν σας στον κατάλογο προϊόντων στη σελίδα τρία.

**1800 631 600** βρείτε το προϊόν σας στον κατάλογο προϊόντων στη σελίδα τρία.

**1800 552 660** για συνταξιοδοτικό ταμείο «Select Personal Superannuation» και συνταξιοδοτικές παροχές «Allocated Pension», και «St Andrew's». Για όλα τα άλλα προϊόντα, ανατρέξτε στη σελίδα τρία.

## Πολιτική διαχείρισης παραπόνων

Στη διαχείριση των παραπόνων των πελατών μας, στοχεύουμε να δημιουργήσουμε μια γρήγορη, δίκαιη και συνεπή διαδικασία για τους πελάτες μας που να προσαρμόζεται στις προσωπικές τους περιστάσεις. Χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες που προέρχονται από τα παράπονα των πελατών έτσι ώστε να καταλάβουμε ποιες είναι οι αιτίες, ποια είναι τα ζητήματα και να τα επιλύσουμε.

## Η υπηρεσιακή διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Όταν υποβάλετε παράπονο, εμείς θα:

- βεβαιώσουμε τη λήψη του το συντομότερο δυνατό

- σας δώσουμε έναν αριθμό πρωτοκόλλου και στοιχεία για επικοινωνία μαζί μας, ώστε να μπορείτε στην συνέχεια να ζητήσετε πληροφορίες εάν θέλετε
- βεβαιωθούμε ότι καταλαβαίνουμε τα ζητήματα και θα διερευνήσουμε την αιτία των ζητημάτων που σας απασχολούν
- **1300 788 750** για το SuperTrace

Εάν δεν είστε σίγουροι για το προϊόν που έχετε, ανατρέξτε σε μια πρόσφατη κατάσταση ή αλληλογραφία που έχετε λάβει.

## Επικοινωνήστε γραπτώς μαζί μας

AIA Customer Resolutions PO Box 6111  
Melbourne VIC 3004

## Επικοινωνήστε μαζί μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

**Au.CustomerResolutions@aia.com**

(Σημειώστε την επιστολή ή το email σας εξής «Notice of Complaint»).

## 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))

- κάνουμε ό, τι μπορούμε για να επιλύσουμε το πρόβλημα
- σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό
- σας κρατάμε ενημέρους για την πρόοδό μας εάν δεν είναι δυνατό να επιλυθεί γρήγορα το ζήτημα
- κρατήσουμε στοιχεία του παραπόνου σας στα αρχεία μας
- θα σας γνωστοποιήσουμε το αποτέλεσμα εντός 30-45 ημερών κατ' ανώτατο όριο όσον αφορά - τα μη συνταξιοδοτικά θέματα και εντός 90-45 ημερών για συνταξιοδοτικά θέματα «Superannuation».

Σε περίπτωση που δεν είμαστε σε θέση να σας ενημερώσουμε για το τελικό αποτέλεσμα εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου, θα:

- σας γνωστοποιήσουμε τον λόγο της καθυστέρησης
- σας ενημερώσουμε για το δικαίωμά σας να υποβάλετε καταγγελία στην αρχή Australian Financial Complaints Authority -AFCA (Αρχή Καταγγελιών Χρηματοοικονομικού Τομέα Αυστραλίας) και θα
- σας δώσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

## Αυτά που θα σας ζητήσουμε

Ενδέχεται να σας ζητήσουμε να παράσχετε σχετικές πληροφορίες για να μας βοηθήσετε στη διερεύνηση του παραπόνου σας. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιστολές και στοιχεία των τηλεφωνικών κλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με τα οποία μιλήσατε.

## Και αν πάλι δεν είστε ικανοποιημένοι

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα ή τον χειρισμό του παραπόνου σας, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην αρχή Australian Financial Complaints Authority – AFCA, που παρέχει δίκαιη και ουδέτερη επίλυση παραπόνων σχετικά με τον χρηματοοικονομικό τομέα χωρίς χρέωση σε πελάτες.

Επικοινωνήστε με την AFCA στο **1800 931 678** (δωρεάν κλήση), στο [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au) ή με επιστολή στην αρχή Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

Θα βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au).

## Τα στοιχεία επικοινωνίας μας αναφέρονται παρακάτω.

### 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

Immediate Annuity - Ταμείου Πρώην  
Προσωπικού

Investment Growth Bond Lifestream  
Guaranteed Income

Personal Superannuation Bond

Superannuation Bond (ED3, EE3,  
EG3, E01, E02)

Tailored Annuity Plan Tooth & Co  
annuity

(συμμορφώνεται)

### 1800 631 600

Tailored Annuity Plan - Allocated  
Annuity

Easy Saver (αποταμιεύσεις)

Investment Bond (BOND) LifeLink  
(όλες οι εκδόσεις) LifeWise (όλες  
οι εκδόσεις) Managed Plan (όλες  
οι εκδόσεις) Personal SuperCARE  
Retirement Saver (όλες οι εκδόσεις)

SuperBridge (όλες οι εκδόσεις)  
SuperCash SuperGuaranteeCARE  
SuperLink (όλες οι εκδόσεις)  
SuperSpan (όλες οι εκδόσεις)  
SuperUnits

SuperWise (όλες οι εκδόσεις)

### 13 1778

Deferred Annuity InvestorPlan  
Lifebuilder PruPlan (όλες οι  
εκδόσεις) Rollover Deferred Annuity  
Rollover Plan (όλες οι εκδόσεις)  
Superannuation Bond

(Εκδόσεις CYPSS και IBCYP)

Superannuation Bond "S" Series

SuperFlex Superannuation SuperPlan  
Superannuation Wealth Portfolio

### 1800 552 660

Flexible Income Retirement Plan

Χαρτοφυλάκιο Master Fund  
Superannuation Personal  
Superannuation

Select Allocated Pension Select  
Personal

Superannuation (Συνταξιοδότηση)

Χαρτοφυλάκια Επενδύσεων Υψηλού  
Επιπέδου («Χονδρικές Επενδύσεις»)

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

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: 06 October 2021

