

# Τι να κάνετε αν έχετε παράπονο

Κατανοούμε ότι μερικές φορές μπορεί να προκύψουν ζητήματα και να έχετε κάποιο παράπονο. Παίρνουμε τα παράπονα σοβαρά και διαθέτουμε μια διαδικασία μέσω της οποίας προσπαθούμε να τα επιλύσουμε.

Περιγράφουμε παρακάτω τη διαδικασία παραπόνων μας και τα χρονοδιαγράμματα για κάθε βήμα. Προσπαθούμε να εργαζόμαστε εντός αυτών των χρονικών περιθωρίων και θα σας ενημερώνουμε σχετικά με την πρόοδο εξέτασης του παραπόνου σας. Στην απίθανη περίπτωση που δεν θα μπορούσαμε να επιλύσουμε ένα παράπονο το πολύ εντός 45 ημερών, θα έχετε τη δυνατότητα, αν θέλετε, να απευθυνθείτε σε παράγοντες εξωτερικής αναθεώρησης όπως την Υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή (Financial Ombudsman Service).

## Η Διαδικασία μας

### Βήμα 1 - Μιλήστε πρώτα μαζί μας

Το πρώτο πράγμα που θα πρέπει να κάνετε είναι να μιλήσετε σε έναν από τους Συμβούλους μας σχετικά με τις ανησυχίες σας. Ο Σύμβουλος μπορεί να είναι σε θέση να επιλύσει το παράπονό σας. Αν όχι, θα σας παραπέμψει, ή μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε, σε ένα Διευθυντή. Τηλεφωνήστε μας στο 133 233.

Ο Σύμβουλος ή Διευθυντής θα επιχειρήσει να απαντήσει στο παράπονό σας το συντομότερο δυνατό. Αν αυτός ή αυτή χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες, θα προσπαθήσει να σας απαντήσει εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας.

## Βήμα 2 - Επικοινωνήστε με τον τομέα Πελατειακών Σχέσεων

Αν ο Διευθυντής δεν μπορεί να επιλύσει το παράπονό σας, μπορείτε να ζητήσετε την παραπομπή του ζητήματος στον τομέα Πελατειακών μας Σχέσεων ή να επιλέξετε να επικοινωνήσετε μαζί τους τηλεφωνικώς ή με επιστολή:

**Δωρεάν Κλήση:** 1800 045 517

**Δωρεάν Φαξ:** 1800 649 290

**Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** [Customer.Relations@iag.com.au](mailto:Customer.Relations@iag.com.au)

**Ταχυδρομικώς:** Customer Relations  
Reply Paid 62759  
Sydney NSW 2000  
Δωρεάν αποστολή (δεν χρειάζεται γραμματόσημο)

Το προσωπικό Πελατειακών Σχέσεων θα αντιμετωπίσει το παράπονό σας ως διένεξη και θα αναθέσει σε έναν υπάλληλο να διενεργήσει ανεξάρτητη αναθεώρηση του ζητήματος. Ο υπάλληλος Πελατειακών Σχέσεων θα επικοινωνήσει μαζί σας για να σας ενημερώσει για την απόφαση συνήθως εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας.

## Βήμα 3 - Επιδιώξτε εξωτερική αναθεώρηση της απόφασης

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απόφαση, μπορείτε, αν θέλετε, να επιδιώξετε εξωτερική αναθεώρηση. Ο τομέας Πελατειακών Σχέσεων θα σας παράσχει πληροφορίες για επιλογές εξωτερικής αναθεώρησης, όπως την παραπομπή σας στην Υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή (FOS).