

Τι να κάνετε αν έχετε παράπονο

Αντιλαμβανόμαστε ότι μερικές φορές ενδέχεται να προκύψουν προβλήματα και μπορεί να έχετε κάποιο παράπονο. Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη μας τα παράπονα και έχουμε μια διαδικασία μέσω της οποίας επιδιώκουμε να τα επιλύουμε.

Παρακάτω περιγράφουμε τη διαδικασία παραπόνων και τα χρονοδιαγράμματα για κάθε βήμα. Στόχος μας είναι να εργαζόμαστε εντός αυτών των χρονικών ορίων και να σας ενημερώνουμε για την πρόοδο της διερεύνησης του παραπόνου σας. Στην απίθανη περίπτωση που δεν μπορούμε να επιλύσουμε ένα παράπονο το πολύ μέσα σε 45 ημέρες, μπορείτε, αν θέλετε, να κάνετε πρόσβαση σε φορείς εξωτερικής αναθεώρησης - βλ. Βήμα 3.

Η Διαδικασία μας





Βήμα 1 - Μιλήστε πρώτα μαζί μας

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνετε είναι να μιλήσετε για τις ανησυχίες σας με έναν από τους Συμβούλους μας. Αν όχι, θα σας παραπέμψει σε έναν Διευθυντή, ή μπορείτε εσείς να ζητήσετε να μιλήσετε με έναν Διευθυντή. Τηλεφωνήστε μας στον αριθμό 133 233.

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

Βήμα 2 - Επικοινωνήστε με το τμήμα Σχέσεων Πελατών





Αν ο Διευθυντής δεν μπορεί να επιλύσει το παράπονό σας, μπορείτε να ζητήσετε να παραπεμφθεί το θέμα στο τμήμα Σχέσεων Πελατών (Customer Relations) ή μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους τηλεφωνώντας ή γράφοντας στο:

-  1800 045 517
-  1800 649 290
-  Customer.Relations@iag.com.au
-  Customer Relations, Reply paid 62759, Sydney NSW 2000 (δωρεάν αποστολή).

Το τμήμα Σχέσεων Πελατών θα αντιμετωπίσει το παράπονό σας ως διένεξη και θα αναθέσει σε ένα από τα μέλη του προσωπικού του να διενεργήσει ανεξάρτητη αναθεώρηση του θέματος. Το τμήμα Σχέσεων Πελατών θα σας ανακοινώσει μια απόφαση συνήθως εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της διένεξής σας.

Βήμα 3 - Ζητήστε αναθεώρηση της απόφασης από εξωτερικούς φορείς

Αν η προτεινόμενη ρύθμιση δεν σας ικανοποιεί, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στην Australian Financial Complaints Authority (Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων) ή AFCA. Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση παραπόνων σχετικά με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία είναι δωρεάν για τους καταναλωτές.

-  www.afca.org.au
-  info@afca.org.au
-  1800 931 678 (δωρεάν κλήση)
-  Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

Η AFCA είναι ανεξάρτητη και διαχειρίζεται τις εξωτερικές υποθέσεις του συστήματος εναλλακτικής επίλυσης διαφορών του γενικού ασφαλιστικού κλάδου, που εγκρίθηκε από την επιτροπή Australian Securities and Investments Commission (Αυστραλιανή Επιτροπή Ασφαλίσεων και Επενδύσεων).

Μπορεί να ισχύουν χρονικά όρια για την υποβολή παραπόνου στην AFCA, γι' αυτό θα πρέπει να ενεργήσετε άμεσα ή να συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα της AFCA για να μάθετε εάν ή ποτέ λήγει η προθεσμία που αφορά την περίπτωσή σας.