

Τι να κάνετε εάν έχετε παράπονο

Καταλαβαίνουμε ότι μερικές φορές παρουσιάζονται προβλήματα και μπορεί να έχετε παράπονο.

Θα κάνουμε πάντα το καλύτερο δυνατό για να σας παρέχουμε το υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, αλλά αν δεν είστε ευχαριστημένοι ή έχετε παράπονο ή κάποια διαφορά, να τι μπορείτε να κάνετε.

Περιγράφουμε παρακάτω τη διαδικασία παραπόνων μας σε κάθε στάδιο. Στόχος μας είναι να επιλύσουμε το παράπονό σας το συντομότερο δυνατό και θα σας κρατάμε ενήμερους για την πορεία διευθέτησης του παραπόνου σας. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απόφασή μας ή στην απίθανη περίπτωση που δεν μπορούμε να επιλύσουμε ένα παράπονο το πολύ εντός 30 ημερών, μπορείτε, αν θέλετε, να έχετε πρόσβαση σε επιλογές εξωτερικής αναθεώρησης – δείτε το Βήμα 3.

Η διαδικασία μας

- 1 Μιλήστε μας - τηλεφωνήστε μας στο 132 132**

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνετε είναι να μας τηλεφωνήσετε στο 132 132 σχετικά με τις ανησυχίες σας.

Οι σύμβουλοί μας θα προσπαθήσουν να επιλύσουν παράπονα κατά την πρώτη επαφή ή λίγο αργότερα. Εάν δεν είμαστε σε θέση να το πράξουμε, μπορεί να σας παραπέμψουμε σε έναν διευθυντή (ή μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε με έναν διευθυντή από μόνοι σας).

Ο σύμβουλος ή ο διευθυντής θα προσπαθήσει να απαντήσει και να επιλύσει το παράπονό σας το συντομότερο δυνατό. Εάν χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες, θα επιδιώξει να σας απαντήσει εντός 15 ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας.
- 2 Επικοινωνήστε με την ομάδα Πελατειακών Σχέσεων**

Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε γρήγορα το παράπονό σας, μπορείτε να ζητήσετε να προωθηθεί στην ομάδα μας Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relations).

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε απευθείας με την ομάδα Πελατειακών Σχέσεων:

 - ✉ Customer.Relations@iag.com.au
 - ☎ Τηλέφωνο 1800 045 517
 - ☎ Φαξ 1800 649 290
 - ✉ Ταχυδρομικώς δωρεάν (δεν χρειάζεται γραμματόσημο) στη διεύθυνση: Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

Η ομάδα Πελατειακών Σχέσεων θα επικοινωνήσει μαζί σας εάν χρειάζεται πρόσθετες πληροφορίες ή έχει καταλήξει σε απόφαση. Οι υπάλληλοι των Πελατειακών Σχέσεων θα σας ενημερώσουν για την πορεία ρύθμισης του παραπόνου σας και το χρονοδιάγραμμα για τη λήψη απόφασης σχετικά με το παράπονό σας.
- 3 Αναζήτηση Εξωτερικής Επανεξέτασης**

Αναμένουμε ότι το παράπονό σας θα αντιμετωπιστεί δίκαια και άμεσα μέσω των διαδικασιών μας. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απόφαση της ομάδας Πελατειακών Σχέσεων, μπορείτε, αν θέλετε, να ζητήσετε εξωτερική επανεξέταση, όπως παραπομπή του θέματος στην Australian Financial Complaints Authority (Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA)).

Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση παραπόνων που αφορούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, η οποία είναι δωρεάν για τους πελάτες. Η AFCA έχει εξουσιοδότηση να εξετάζει ορισμένα παράπονα. Η AFCA θα επιβεβαιώσει αν μπορεί να σας βοηθήσει:

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

Ισχύουν ορισμένα χρονικά όρια για τα παράπονα που αναλαμβάνει η AFCA, επομένως ενεργήστε γρήγορα. Ελέγξτε τον ιστότοπο της AFCA για να δείτε αν ισχύουν χρονικά όρια για την περίπτωσή σας.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και επίλυσης διαφορών διατίθενται αφού επικοινωνήσετε μαζί μας.