

Hannover Life Re of Australasia Ltd

Πολιτική Παραπόνων

1. Σχετικά με το παρόν έγγραφο

Η Hannover Life Re of Australasia Ltd (εμάς, μας ή το δικό μας) δεσμεύεται να διασφαλίσει ότι τα παράπονα που λαμβάνουμε χειρίζονται δίκαια, ειλικρινά και επαγγελματικά και ότι αισθάνεστε σίγουροι ότι τα παράπονα και οι ανησυχίες σας είναι σημαντικά για εμάς. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με εμάς, τους συνεργάτες μας, τα ασφαλιστικά προϊόντα μας, τις υπηρεσίες μας ή τον χειρισμό ενός παραπόνου, θέλουμε να μας το πείτε.

2. Πώς μπορείτε να υποβάλλετε παράπονο

Εάν θέλετε απάντηση ή επίλυση για ένα παράπονο, μπορείτε να επικοινωνήσετε:

- με τους αντιπροσώπους μας από τους οποίους έχετε αγοράσει ένα από τα ασφαλιστικά προϊόντα μας·
- με τον διαχειριστή του επαγγελματικού συνταξιοδοτικού ταμείου σας [superannuation fund trustee] σχετικά με την ασφάλιση στην επαγγελματική σύνταξή σας· ή
- απευθείας με εμάς χρησιμοποιώντας τα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας.

Διευθυντής Επίλυσης Υποθέσεων Πελατών [Client Resolution Manager]

Hannover Life Re of Australasia Ltd
Tower 1, Level 33
100 Barangaroo Avenue
Sydney NSW 2000
Τηλέφωνο: 1300 041 234
E-mail: disputeresolutions@hlra.com.au

3. Εάν χρειάζεστε περαιτέρω βοήθεια

Για άτομα με δυσκολία ακοής ή ομιλίας

- Εάν έχετε δυσκολίες ακοής ή ομιλίας, ίσως θελήσετε να χρησιμοποιήσετε την National Relay Service (NRS). Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την NRS στο 1300 555 727 ή στο TTY: 133 677. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο NRS](#).

Εάν μιλάτε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής

- Αν έχετε δυσκολία με την αγγλική γλώσσα, [η Translating and Interpreter Service \(TIS National\)](#) παρέχει υπηρεσία διερμηνέων για άτομα που δεν μιλούν την αγγλική γλώσσα και για φορείς και επιχειρήσεις που πρέπει να επικοινωνήσουν με τους μη αγγλόφωνους πελάτες τους.

Εάν χρειάζεστε οποιαδήποτε άλλη βοήθεια για να υποβάλετε ένα παράπονο, ενημερώστε μας και η ομάδα μας θα κάνει το καλύτερο δυνατό για να σας βοηθήσει.

4. Η εσωτερική διαδικασία μας παραπόνων

Όταν υποβάλετε παράπονο σε εμάς:

- θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας τηλεφωνικά, με email ή με επιστολή εντός μίας εργάσιμης ημέρας από τη λήψη του ή το συντομότερο δυνατόν·
- θα σας εξηγήσουμε τη διαδικασία για το πώς θα επιλυθεί το παράπονό σας·
- θα βεβαιωθούμε ότι κατανοούμε, αξιολογούμε και διερευνούμε την αιτία του παραπόνου σας·
- θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδό του (συμπεριλαμβανομένης της καθυστέρησης)· και
- θα σας παράσχουμε μια τελική απάντηση στο παράπονό σας, γραπτώς, το πολύ εντός 30 ημερολογιακών ημερών (για τυπικές καταγγελίες που δεν σχετίζονται με επαγγελματική σύνταξη) ή 45 ημερολογιακών ημερών (για παράπονα που σχετίζονται με επαγγελματική σύνταξη).

Η τελική απάντηση θα περιλαμβάνει το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, τους λόγους για την απόφασή μας, τον τρόπο πρόσβασης σε οποιεσδήποτε σχετικές πληροφορίες και τον τρόπο παραπομπής σε ανώτερο φορέα, στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority] (AFCA) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα. Εάν απορρίψουμε ή απορρίψουμε εν μέρει το παράπονό σας, η απάντησή μας θα αναφέρει σαφώς τους λόγους της απόφασης.

Εάν δεν μπορούμε να σας παράσχουμε ένα αποτέλεσμα εντός 30 ή 45 ημερολογιακών ημερών (όπου ισχύει):

- θα σας ενημερώσουμε για τον λόγο της καθυστέρησης·
- θα σας ενημερώσουμε για το δικαίωμά σας να παραπονεθείτε στην AFCA· και
- θα σας παράσχουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

Μπορεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας αν χρειαζόμαστε επιπλέον πληροφορίες για να διερευνήσουμε περαιτέρω το παράπονό σας.

Δεν χρειάζεται να πληρώσετε για να έχετε πρόσβαση στις διαδικασίες μας παραπόνων ή διαφορών.

5. Εάν το παράπονό σας εξακολουθεί να μην έχει επιλυθεί

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να παραπέμψετε το παράπονό σας στην AFCA. Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση παραπόνων για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι δωρεάν στους καταναλωτές (με την επιφύλαξη των σχετικών κανόνων της). Τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA είναι τα εξής:

- Ιστότοπος:
www.afca.org.au
- E-mail:
info@afca.org.au
- Τηλέφωνο:
1800 931 678 (δωρεάν κλήση)
- Ταχυδρομικώς:
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Εάν το παράπονό σας σχετίζεται με τα προσωπικά σας στοιχεία που έχουν τύχει εσφαλμένου χειρισμού από εμάς (παράπονο ιδιωτικότητας), δείτε την Πολιτική μας Ιδιωτικότητας [Privacy Policy] για περισσότερες πληροφορίες: https://www.hannover-re.com/1094181/australia_lh_privacy