

# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



## Η Zurich δεσμεύεται να σας βοηθήσει όταν ακριβώς το έχετε περισσότερο ανάγκη


Δεσμευόμαστε για την εξυπηρέτηση των πελατών μας και βάζουμε πάντοτε τους πελάτες μας και τις ανάγκες τους σε προτεραιότητα- αυτό περιλαμβάνει και την κατανόηση των περιπτώσεων όπου δεν είστε ικανοποιημένοι με τα προϊόντα μας ή τις πληροφορίες, την εξυπηρέτηση ή την απάντηση που σας έχουμε παράσχει, ώστε να έχουμε την ευκαιρία να διορθώσουμε τα πράγματα.


Η Zurich ακολουθεί διαδικασίες εσωτερικής επίλυσης διαφορών για τη διευθέτηση καταγγελιών, που είναι μια δωρεάν υπηρεσία προς εσάς και τους εκπροσώπους σας. Το έντυπο αυτό έχει ως στόχο να σας βοηθήσει να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτή την υπηρεσία σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη.


### Πώς μπορώ να υποβάλω καταγγελία;


Έχουμε ανθρώπους που η δουλειά τους είναι να σας βοηθήσουν, οι οποίοι θα σας ακούσουν προσεκτικά και θα προσπαθήσουν να επιλύσουν την καταγγελία σας το συντομότερο δυνατό. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτή την ομάδα χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναφέρονται παρακάτω.

#### Στοιχεία Επικοινωνίας

 **Τηλέφωνο 131 551**  
Από το εξωτερικό : +61 2 9995 3777

 **Ηλεκτρονική Φόρμα**  
Χρησιμοποιήστε την ηλεκτρονική μας φόρμα καταγγελιών στη διεύθυνση  
<https://www.zurich.com.au/contact-us/complaints/li-form.html>

 **Email**  
client.service@zurich.com.au

 **Επιστολή**  
Life Insurance & Investments  
Locked Bag 994  
North Sydney NSW 2059



Για να σας βοηθήσουμε καλύτερα, μπορεί να επιθυμείτε να παρέχετε τις ακόλουθες πληροφορίες όταν επικοινωνείτε μαζί μας για την καταγγελία σας:

- Το όνομά σας
- Τον αριθμό του συμβολαίου σας (κατά περίπτωση)
- Πώς θα προτιμούσατε να επικοινωνούμε μαζί σας (αριθμός τηλεφώνου ή/και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)
- Τι δεν κάναμε τόσο καλά- δηλαδή λεπτομέρειες της καταγγελίας σας
- Τη λύση που αναμένετε να δώσει η Zurich σε σχέση με την καταγγελία.

## Χρειάζεστε βοήθεια ή πρόσθετη συνδρομή για την υποβολή καταγγελίας;

Αντιλαμβανόμαστε ότι ορισμένοι άνθρωποι χρειάζονται βοήθεια για να υποβάλουν μία καταγγελία και μπορείτε να ζητήσετε από κάποιον να μιλήσει μαζί μας εκ μέρους σας, όπως ένα συγγενή, φίλο ή νόμιμο εκπρόσωπο, εφόσον έχουμε τη συγκατάθεσή σας.

Η Zurich θα παρέχει επίσης πρόσθετη συνδρομή σε όσους χρειάζονται βοήθεια για να κατανοήσουν την πολιτική της ή να υποβάλουν καταγγελία. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ηλικιωμένα άτομα, άτομα που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, που αντιμετωπίζουν μια αναπηρία ή μια κατάσταση ψυχικής υγείας, άτομα που βιώνουν οικογενειακή βία ή άτομα που προέρχονται από μη αγγλόφωνο περιβάλλον ή από αυτόχθονες κοινότητες.

Η Zurich θα λάβει μέτρα για να διασφαλίσει ότι παρέχεται σε όλους τους πελάτες η υπηρεσία που χρειάζονται και θα συνεργαστεί μαζί σας ή με τον εκπρόσωπό σας για να προσδιορίσει τον καλύτερο τρόπο παροχής υποστήριξης.

Εάν χρειάζεστε πρόσθετη συνδρομή, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο 133 551, ώστε να σας παράσχουμε την απαραίτητη υποστήριξη προκειμένου να διαχειριστείτε την καταγγελία σας.

**Πελάτες με προβλήματα ακοής και ομιλίας** μπορούν να επικοινωνούν με την Zurich μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service) στο 1300 555 727.

**Πελάτες που χρειάζονται μεταφραστική βοήθεια** μπορούν να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (Translating and Interpreting Service) στο 131 450 και να ζητήσουν να επικοινωνήσουν μαζί μας εκ μέρους σας. Το έντυπο αυτό είναι επίσης διαθέσιμο σε διάφορες γλώσσες, όπως Αραβικά, Κορεάτικα, Ινδικά, Βιετναμέζικα, Απλοποιημένα Κινέζικα, Παραδοσιακά Κινέζικα, Ιταλικά και Ελληνικά. Αντίγραφα μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπό μας ή κατόπιν αιτήματος.

Εάν χρειάζεστε περαιτέρω υποστήριξη, υπάρχουν διάφοροι οργανισμοί που είναι διαθέσιμοι να σας βοηθήσουν, όπως το Beyond Blue [www.Beyondblue.org.au](http://www.Beyondblue.org.au)

## Τι συμβαίνει μετά την υποβολή της καταγγελίας μου;

Η Zurich θα επιβεβαιώσει ότι λάβαμε την καταγγελία σας εντός 1 εργάσιμης ημέρας (ή το συντομότερο δυνατό) και θα συνεργαστεί μαζί σας για να αποφασίσει ως προς την έκβαση το συντομότερο δυνατό.

Εάν χρειαστούμε περισσότερες από 5 ημέρες για να εξετάσουμε και να επιλύσουμε τις ανησυχίες σας, θα σας παραπέμψουμε στην Ομάδα μας Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα προβεί σε περαιτέρω έρευνες.

Ο ειδικός σας σύνδεσμος επικοινωνίας θα σας ενημερώνει τακτικά για την πρόοδο της διαδικασίας και θα συζητά μαζί σας τις επιλογές για την επίλυση της καταγγελίας σας.

Μόλις λάβουμε απόφαση σχετικά με την έκβαση της καταγγελίας σας, θα τη συζητήσουμε μαζί σας.

Θα σας στείλουμε επιστολή, κατά περίπτωση, και η απάντησή μας θα περιγράφει την έκβαση της καταγγελίας σας. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η απόφασή μας σε σχέση με τις καταγγελίες σας θα σας δοθεί το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, εάν η καταγγελία σας αφορά ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής, ή εντός 45 ημερολογιακών ημερών, εάν αφορά προϊόν συνταξιοδότησης. Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας εντός αυτού του χρονικού πλαισίου, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως.

## Τι γίνεται αν δεν είμαι ικανοποιημένος/η με την προτεινόμενη απόφαση ή την επίλυση της καταγγελίας μου;

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να ζητήσετε την επανεξέταση της καταγγελίας σας από ένα σύστημα Εξωτερικής Επίλυσης Διαφορών (External Dispute Resolution- EDR).

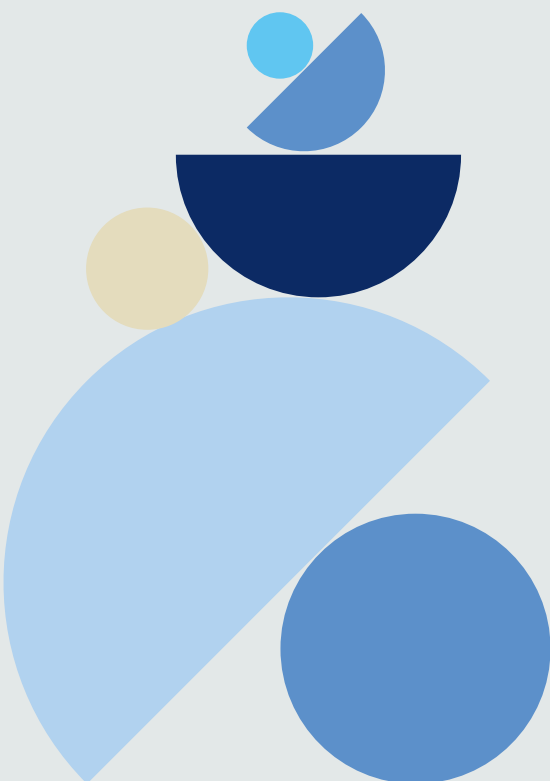
Η Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (Australian Financial Complaints Authority- AFCA) είναι ένα EDR σύστημα που παρέχει μια δίκαιη και ανεξάρτητη διαδικασία επίλυσης καταγγελιών. Η AFCA είναι μια δωρεάν υπηρεσία για τους πελάτες και τα στοιχεία επικοινωνίας της είναι τα εξής:

**Δικτυακός τόπος:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)  
**Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
**Τηλέφωνο:** 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)  
**Γραπτώς:** Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

Εάν η καταγγελία σας αφορά θέμα προστασίας της ιδιωτικής ζωής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Επιτρόπου Πληροφοριών της Αυστραλίας (Office of the Australian Information Commissioner- OAIC):

**Δικτυακός τόπος:** [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)  
**Τηλέφωνο:** 1300 363 992  
**Γραπτώς:** Office of the Australian Information Commissioner  
GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001

Ας σημειωθεί ότι υπάρχουν προθεσμίες για την υποβολή διαφορών στην AFCA ή στο OAIC, τις οποίες μπορείτε να μάθετε επικοινωνώντας απευθείας με τον κάθε οργανισμό.



## Τι θα συμβεί όταν η AFCA λάβει απόφαση;

Η Zurich δεσμεύεται από τις αποφάσεις της AFCA που γίνονται αποδεκτές από εσάς. Ωστόσο, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απόφαση της AFCA, μπορείτε να ακολουθήσετε άλλη πορεία δράσης.

## Τι γίνεται αν η καταγγελία μου αφορά τις υπηρεσίες ενός χρηματοοικονομικού συμβούλου;

Ως κάτοχος Αυστραλιανής Άδειας Παροχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (AFSL), η εταιρεία του χρηματοοικονομικού σας συμβούλου θα πρέπει να διαθέτει τη δική της διαδικασία υποβολής καταγγελιών, με την οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε απευθείας. Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να προσδιορίσετε ποιος είναι ο κάτοχος AFSL για το συμβόλαιό σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας και μπορούμε να προσπαθήσουμε να σας βοηθήσουμε να λάβετε αυτές τις πληροφορίες.

