

Πώς να Υποβάλετε Καταγγελία

Στη MetLife στοχεύουμε πάντα να κάνουμε το σωστό για τους πελάτες μας. Έτσι, εάν είστε δυσαρεστημένοι ή ανικανοποιημένοι με κάποια εμπειρία, θέλουμε να το μάθουμε.

Η διαδικασία καταγγελιών σας διαθέτει την ευκαιρία να ζητήσετε επανεξέταση του θέματός σας από εξειδικευμένο προσωπικό - που παρέχει σε σας ένα μελετημένο αποτέλεσμα και σε εμάς τις πολύτιμες πληροφορίες για τα σημεία όπου υπάρχει περιθώριο για βελτίωση.

Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει καταγγελία ή σχόλια σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας.

Εάν επιθυμείτε να υποβάλει κάποιος άλλος καταγγελία εκ μέρους σας, η MetLife θα απαιτήσει έγγραφη συγκατάθεσή σας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων απορρήτου μας (δείτε τα στοιχεία επικοινωνίας παρακάτω).

Πώς λειτουργεί η διαδικασία καταγγελιών;

1 Βήμα: Υποβάλετε καταγγελία ή σχόλια

Θα βεβαιώσουμε τη λήψη της καταγγελίας σας εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή, ή εάν αυτό δεν είναι δυνατό, τότε το συντομότερο δυνατό. Μετά από αυτό, η MetLife θα καταγράψει την καταγγελία σας για σκοπούς παρακολούθησης και θα προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά στην πρώτη περίπτωση.

Εάν καταφέρουμε να επιλύσουμε τη διαφορά σας εντός 5 εργάσιμων ημερών, η MetLife θα παράσχει μόνο προφορική απάντηση και όχι έγγραφη απάντηση, εκτός εάν το ζητήσετε.

2 Βήμα: Υπηρεσιακή επανεξέταση διαφορών

Εάν δεν είναι δυνατό για τη MetLife να επιλύσει την καταγγελία σας εντός 5 εργάσιμων ημερών, ή σχετίζεται με κάποια συγκεκριμένα θέματα, όπως μια απορριφθείσα απαίτηση, την αξία μιας ασφαλιστικής απαίτησης ή οικονομική δυσχέρεια, τότε θα παραπεμφθεί στο αμερόληπτο και εξειδικευμένο προσωπικό Πελατειακών Σχέσεων που είναι υπεύθυνο για τις καταγγελίες. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε να γίνει αυτή η παραπομπή ανά πάσα στιγμή.

Το τμήμα Πελατειακών Σχέσεων θα εξετάσει και θα διερευνήσει τα ζητήματα που αναφέρονται στην καταγγελία σας. Μέσα σε 30 ημέρες* από την υποβολή της καταγγελίας θα λάβετε έγγραφη απάντηση ή ενημέρωση που θα εξηγήι το λόγο που δεν καταφέραμε να επιλύσουμε τη διαφορά.

Εάν η ασφαλιστική σας κάλυψη παρέχεται μέσω συνταξιοδοτικού ταμείου (superannuation), ή προγράμματος απασχολούμενων ή διαχειριστή, θα λάβετε την έγγραφη απάντηση ή ενημέρωση εντός 45 ημερών **, είτε από τη MetLife είτε από τον σχετικό συνεταιρικό οργανισμό.

3 Βήμα: Εξωτερική επανεξέταση των διαφορών

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική απάντηση της MetLife στην καταγγελία σας, την ίδια τη διαδικασία καταγγελιών ή εάν δεν λάβετε την τελική απάντηση της MetLife εντός των χρονικών πλαισίων που καθορίζονται στο 2^ο Βήμα παραπάνω, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία επίλυσης διαφορών του σχετικού τομέα.

Λάβετε υπόψη ότι για να μπορέσουν αυτές οι υπηρεσίες να διερευνήσουν την καταγγελία σας, συνήθως απαιτούν να δώσετε πρώτα στη MetLife την ευκαιρία να απαντήσει στην καταγγελία σας.

Για όλες τις διαφορές που σχετίζονται με οποιοδήποτε προϊόν ασφάλισης ζωής, επικοινωνήστε με την αρμόδια αρχή για καταγγελίες χρηματοοικονομικής φύσης Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

Ενδέχεται να ισχύουν χρονικά όρια για καταγγελίες στην AFCA, οπότε θα πρέπει να ενεργήσετε αμέσως ή διαφορετικά να μεταβείτε τον ιστότοπο της AFCA για να μάθετε εάν / πότε λήγει η προθεσμία που ισχύει για τις περιστάσεις σας.

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία μέσω:



- τηλεφώνου στο **1300 555 625**
- συμπλήρωσης του εντύπου [‘Contact Us’](#)
- αποστολής email aucomplaints@metlife.com
- αλληλογραφίας στο GPO Box 3319, Sydney NSW 2001, ή
- οποιασδήποτε σελίδας κοινωνικής δικτύωσης που ελέγχεται από τη MetLife Australia.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Telephone: 1800 931 678

Online: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τι γίνεται αν χρειάζομαι επιπλέον βοήθεια;

Ενημερώστε μας σε οποιοδήποτε στάδιο εάν χρειάζεστε επιπλέον βοήθεια καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας καταγγελιών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την εξυπηρέτηση από διερμηνέα ή της υπηρεσίας αναμετάδοσης National Relay Service, ή επιπλέον χρόνο για να απαντήσετε σε οτιδήποτε τυχόν σας ζητήσουμε. Μπορείτε επίσης να μας πείτε την προτιμώμενη μέθοδο επικοινωνίας σας, ώστε να μπορούμε πάντα να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

* Αυτό το χρονικό πλαίσιο ισχύει από τις 5 Οκτωβρίου 2021. Για καταγγελίες που ελήφθησαν πριν από αυτήν την ημερομηνία, το χρονικό πλαίσιο είναι 45 ημέρες

** Αυτό το χρονικό πλαίσιο ισχύει από τις 5 Οκτωβρίου 2021. Για καταγγελίες που ελήφθησαν πριν από αυτήν την ημερομηνία, το χρονικό πλαίσιο είναι 90 ημέρες

metlife.com.au