

Allianz 

SA -CTP

Ενημερωτικό Φυλλάδιο Διαχείρισης Παραπόνων



Ας ξεκινήσουμε

ΣΕΛΙΔΑ 3

Η δέσμευσή μας προς εσάς

ΣΕΛΙΔΑ 4

Διαχείριση παραπόνων

ΣΕΛΙΔΑ 5

Πώς να υποβάλετε παράπονο / Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων της SA CTP

ΣΕΛΙΔΑ 6

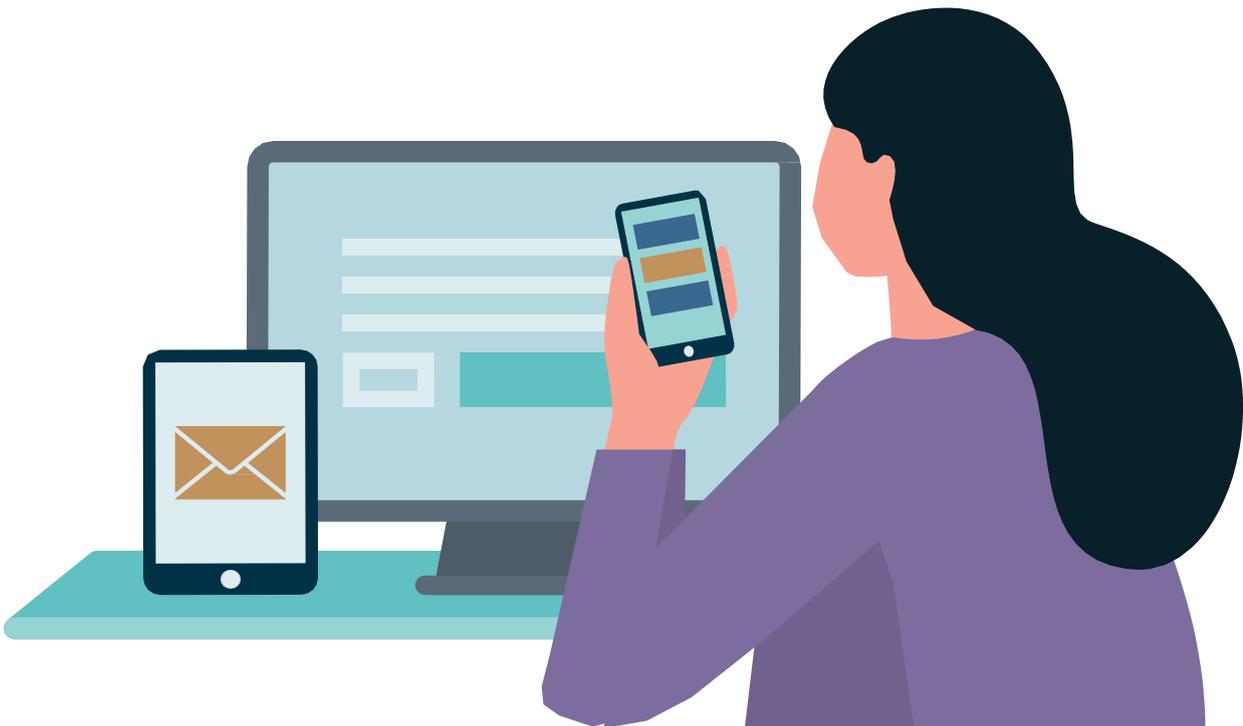
Πελάτες που χρειάζονται περαιτέρω βοήθεια και υποστήριξη

ΣΕΛΙΔΑ 7

Εκτιμούμε τα σχόλιά σας

ΣΕΛΙΔΑ 8

Το απόρρητό σας



Η δέσμευσή μας προς εσάς

Η Allianz καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την παροχή ανώτερης ποιότητας εξυπηρέτησης αντιμετωπίζοντας τους πελάτες μας με ευγένεια και σεβασμό, ενώ ανταποκρίνεται έγκαιρα με ενσυναίσθηση, ειλικρίνεια και επαγγελματικότητα.

Αν αντιμετωπίσετε κάποιο πρόβλημα ή δεν μείνετε ικανοποιημένοι με οποιονδήποτε τρόπο, είναι σημαντικό να το ακούσουμε. Λαμβάνουμε το παράπονό σας σοβαρά και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να αντιμετωπίσουμε το παράπονό σας γρήγορα με έναν δίκαιο και διαφανή τρόπο.

Αν δεν είμαστε σε θέση να επιλύσουμε το παράπονό σας αμέσως, θα σας δώσουμε έναν αριθμό αναφοράς παραπόνου.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραπόνων, θα σας δώσουμε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που διαχειρίζεται το παράπονό σας.



Υπηρεσίες Διερμηνείας/Μετάφρασης

Αν χρειάζεστε διερμηνέα ή μεταφραστή όταν επικοινωνείτε μαζί μας σχετικά με το παράπονό σας, καλέστε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 131 450 και ζητήστε να συνδεθείτε με την Allianz Australia Limited – CTP SA Claims.



Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε [SA CTP Insurance Regulator \[Ρυθμιστική Αρχή Ασφάλισης\]](#).

Τα παράπονα μπορούν να παραπεμφθούν σε ανώτερο επίπεδο στο Γραφείο της Ρυθμιστικής Αρχής, αλλά σας ενθαρρύνουμε να προσπαθήσετε να επιλύσετε το πρόβλημα με εμάς πριν επιλέξετε αυτή την οδό.

Πώς μετράμε την υπηρεσία μας

Η φιλοδοξία μας είναι να παρέχουμε μια θετική αλλαγή στους πελάτες μας ακούγοντας και ενεργώντας σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Μετράμε την ικανοποίηση των πελατών προσκαλώντας τους πελάτες μας να συμπληρώσουν μια διαδικτυακή έρευνα. Αυτά τα σχόλια μάς βοηθούν να κατανοήσουμε τις ανάγκες των πελατών για να βελτιώσουμε τη γενική εμπειρία σας.

Η Μέτρηση της Εμπειρίας των Πελατών μας σας δίνει μια φωνή. Μας βοηθάει να εφαρμόζουμε σημαντικές βελτιώσεις χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες που λάβαμε στο πλαίσιο των σχολίων των πελατών για την παροχή της υπηρεσίας μας. Αυτό συμπεριλαμβάνει την καταγραφή και την ανάλυση των πληροφοριών που λάβαμε μέσω:

- Της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων
- Των ερευνών ικανοποίησης πελατών
- Των θετικών σχολίων

Επιπλέον, η Ρυθμιστική Αρχή Ασφάλισης CTP πραγματοποιεί μια σύντομη τηλεφωνική έρευνα με άτομα που έχουν υποβάλει μια Αξίωση CTP. Οι πληροφορίες που συλλέγονται από την έρευνα τη βοηθούν να κατανοήσει καλύτερα την εμπειρία σας από τις αξιώσεις και να καθορίσει τη μέση Βαθμολογία Εξυπηρέτησης Αιτούντων για την Allianz. Τα αποτελέσματα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της και χρησιμοποιούμε αυτά τα σχόλια για να εντοπίσουμε τυχόν ευκαιρίες παροχής καλύτερης εμπειρίας για τους αιτούντες μας. Σας ενθαρρύνουμε να συμπληρώσετε την έρευνα, αν σας ζητηθεί να συμμετάσχετε.

Αν θα θέλατε να διαβάσετε περισσότερες πληροφορίες για τη Βαθμολογία Εξυπηρέτησης Αιτούντων, σας συνιστούμε να επισκεφθείτε –

[Claimant service rating | CTP Insurance Regulator.](#)

Διαχείριση παραπόνων

Η δέσμευσή μας

Στην Allianz, κάνουμε ό,τι μπορούμε για να διασφαλίσουμε ότι η εμπειρία σας με εμάς είναι θετική. Δυστυχώς, παρά τις βέλτιστες προσπάθειές μας, ορισμένες φορές τα πράγματα πάνε στραβά και οι προσδοκίες των πελατών ενδέχεται να μην εκπληρωθούν.

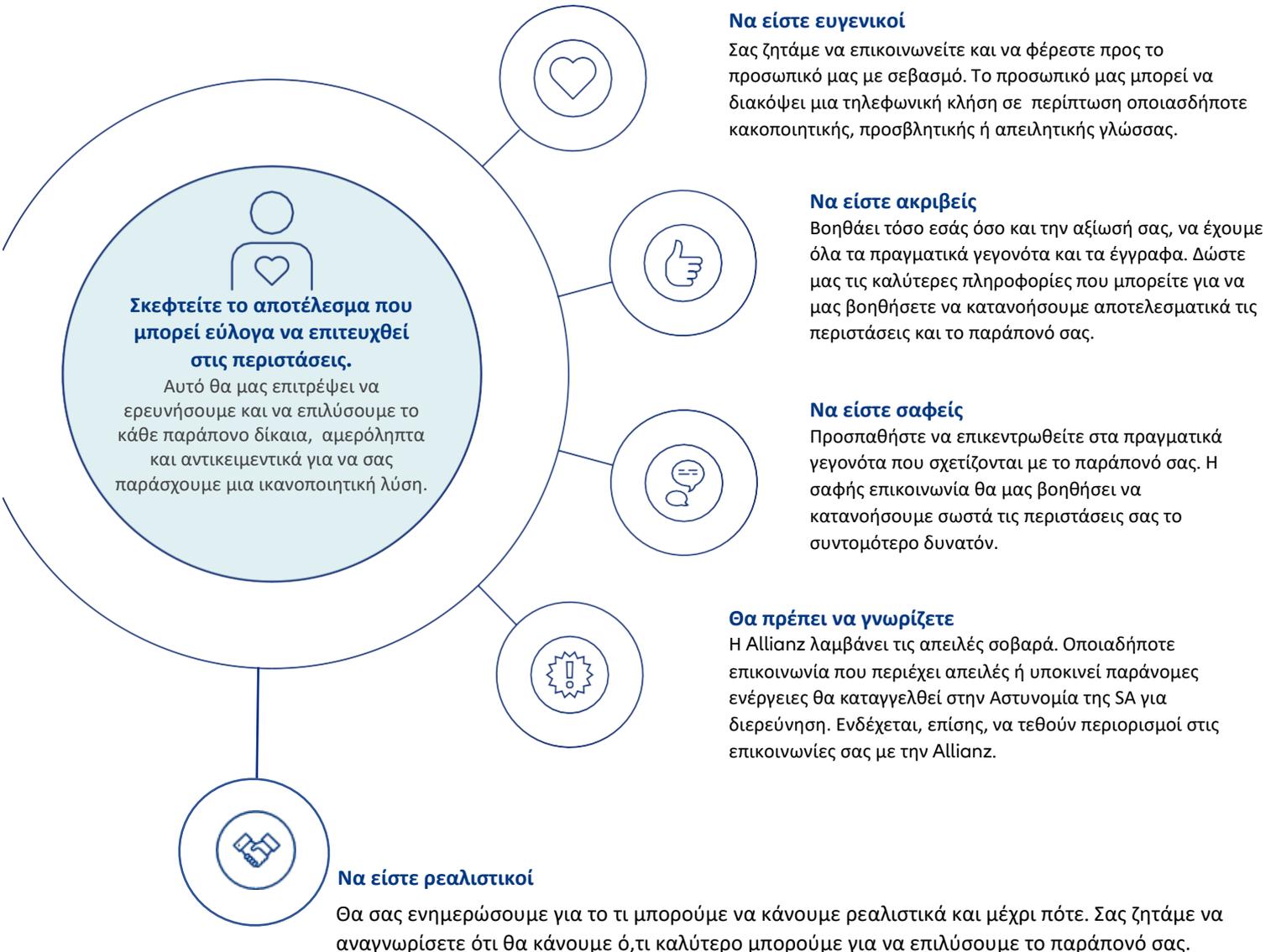
Πιστεύουμε ότι ένα σημαντικό μέρος της φροντίδας πελατών είναι η ανταπόκριση σε και η επίλυση των παραπόνων των πελατών γρήγορα και αποτελεσματικά. Αν αντιμετωπίσετε ένα πρόβλημα, ή είστε δυσαρεστημένοι, είναι σημαντικό να το ακούσουμε.

Διαχειριζόμαστε τα παράπονα σύμφωνα με τους [SA CTP Insurance/Regulator Rules \[Κανονισμούς Ασφάλισης SA CTP /Ρυθμιστικής Αρχής\]](#). Διασφαλίζουμε, επίσης, ότι:

- σας βεβαιώνουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας
- σας σεβόμαστε και διασφαλίζουμε ότι σας κατανοούμε
- σας κρατάμε ενημερωμένους για την πρόοδο του παραπόνου σας
- συνεργαζόμαστε μαζί σας για να βοηθήσουμε στην επίλυση του παραπόνου σας

Τι ζητάμε από εσάς

Για να κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε για να ανταποκριθούμε στο παράπονό σας, υπάρχουν ορισμένα πράγματα με τα οποία ελπίζουμε ότι θα μας βοηθήσετε:



Πώς να υποβάλετε ένα παράπονο /

Η Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων



ΣΤΑΔΙΟ 1

Υποβολή Παραπόνου στην Allianz: Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου και να παράσχουμε μια τελική γραπτή απάντηση εντός 30 Ημερολογιακών ημερών. Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε στο παράπονό σας εντός 10 εργάσιμων ημερών, διότι απαιτούνται περαιτέρω πληροφορίες ή έρευνα, θα σας ενημερώσουμε εντός αυτού του χρονικού πλαισίου και θα επιδιώξουμε να συμφωνήσουμε σε ένα εύλογο, εναλλακτικό χρονικό πλαίσιο για εσάς. Θα σας κρατάμε ενημερωμένους για την πρόοδο της απάντησής μας στο παράπονό σας τουλάχιστον κάθε 10 εργάσιμες ημέρες εκτός αν συμφωνήσετε διαφορετικά.

Βήμα 1

Ο Διαχειριστής της Υπόθεσής σας είναι το πρώτο σημείο επικοινωνίας για όλα τα παράπονα. Αυτός γνωρίζει τις περιστάσεις και είναι εκπαιδευμένος να διαχειριστεί ή να παραπέμψει τις ανησυχίες σας σε ανώτερο επίπεδο.

Βήμα 2

Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την αρχική απάντηση του Διαχειριστή της Υπόθεσής σας στο παράπονό σας, σας ενθαρρύνουμε να συζητήσετε το ζήτημα άμεσα με τον διευθυντή του Διαχειριστή της Υπόθεσης.

Βήμα 3

Αν ακόμη είστε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να ζητήσετε επανεξέταση από τον Πολιτειακό Διευθυντή Αξιώσεων. Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας στο παράπονό σας, αυτό ενδέχεται να προχωρήσει στο Στάδιο 2. Θα σας ενημερώσουμε με ποιον να επικοινωνήσετε για αυτή την επανεξέταση.



ΣΤΑΔΙΟ 2

Εσωτερική Επανεξέταση: Αν διαφωνείτε με μια απόφαση που λάβαμε, όπως με τον προσδιορισμό της υπαιτιότητάς σας ή την προσφορά διακανονισμού ή μείνατε δυσαρεστημένοι για οποιονδήποτε λόγο, θα θέλαμε την ευκαιρία, πρώτον, να επιλύσουμε το παράπονό σας μέσω της διαδικασίας μας Εσωτερικής Επίλυσης Διαφορών. Η εξωτερική διαδικασία Συνεδρίας Συνδιαλλαγής είναι επίσης διαθέσιμη σε εσάς. Οι Υπεύθυνοι Εσωτερικής Επίλυσης Διαφορών έχουν την κατάλληλη εμπειρία, τις γνώσεις και την εξουσιοδότηση. Αυτός ο υπεύθυνος είναι από διαφορετική ομάδα από αυτήν που διαχειρίζεται την αξίωσή σας.

Όλες οι σχετικές πληροφορίες σε σχέση με την απόφαση που αμφισβητείτε, αποστέλλονται στον Υπεύθυνο Επίλυσης Διαφορών. Αυτός θα επανεξετάσει όλες τις πληροφορίες για να λάβει μια απόφαση και θα επικοινωνήσει απευθείας με εσάς εντός 15 εργάσιμων ημερών για να σας ενημερώσει αν θεωρεί ότι η απόφαση ήταν σωστή ή, εναλλακτικά, για να αναφέρει την αρχική απόφαση.



ΣΤΑΔΙΟ 3

Συνδιαλλαγή: Αν δεν μείνατε ικανοποιημένοι από το αποτέλεσμα της Εσωτερικής Επανεξέτασης Επίλυσης Διαφορών, έχετε 30 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της απόφασης της εσωτερικής επανεξέτασης να ζητήσετε από τον Διαχειριστή της Υπόθεσής σας να οργανώσει μια Συνεδρία Συνδιαλλαγής. Η Συνεδρία Συνδιαλλαγής είναι μια συνάντηση μεταξύ εσάς, ενός από τους εκπροσώπους μας και ενός διαμεσολαβητή (ενός ανεξάρτητου νομικού επαγγελματία). Ο διαμεσολαβητής θα επανεξετάσει ανεξάρτητα τις ανησυχίες σας στη Συνεδρία Συνδιαλλαγής. Θα οργανώσουμε τη συνεδρία εντός 30 εργάσιμων ημερών από την αίτησή σας, αν δεν έχετε νομική εκπροσώπηση. Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε αποζημίωση για εύλογες δαπάνες σε σχέση με μεταφορές και απώλεια εισοδήματος ως αποτέλεσμα της παρουσίας σας στην Συνεδρία Συνδιαλλαγής. Αν έχετε νομική εκπροσώπηση κατόπιν αίτησης, μπορούμε να σκεφτούμε αν μια Συνεδρία Συνδιαλλαγής θα ήταν χρήσιμη στην προσπάθεια επίλυσης της διαφοράς.

Πελάτες που χρειάζονται περαιτέρω βοήθεια και υποστήριξη

Επικοινωνία με τη Ρυθμιστική Αρχή CTP

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη [CTP Insurance Regulator](https://www.ctp.gov.au) στην ιστοσελίδα της ή μέσω email ctp@sa.gov.au.

Βοήθεια και Υποστήριξη

Κατανοούμε ότι μπορεί να αντιμετωπίζετε δύσκολες περιστάσεις στα διάφορα στάδια της αξίωσής σας και είμαστε έτοιμοι να σας δώσουμε βοήθεια και υποστήριξη κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου. Όταν συνεργαζόμαστε μαζί σας, θα τηρούμε τις αξίες του σεβασμού, της συμπόνιας, της ευαισθησίας, της διαφορετικότητας και του μη αποκλεισμού.

Αν χρειάζεστε υποστήριξη από κάποιον άλλον, όπως δικηγόρο, εκπρόσωπο καταναλωτών, διερμηνέα, μέλος της οικογένειας ή φίλο, ενημερώστε μας και θα κάνουμε το καλύτερο δυνατόν για να σας βοηθήσουμε. Μπορούμε, επίσης, να σας παράσχουμε βοήθεια με τη συμπλήρωση εντύπου, την υποβολή παραπόνου ή τη συμμετοχή ενός ατόμου υποστήριξης. Επικοινωνήστε με τον Διαχειριστή της Υπόθεσής σας αν χρειάζεστε υποστήριξη.

Αν χρειάζεστε οικονομική υποστήριξη, μιλήστε πρώτα με τον Διαχειριστή της Υπόθεσής σας. Αν δεν είναι σε θέση να σας βοηθήσει, σας προτείνουμε να επικοινωνήσετε με την Τράπεζά σας που ενδέχεται να μπορέσει να σας διευκολύνει με τις πληρωμές του δανείου σας ή να σας υποστηρίξει με άλλους τρόπους. Αν δυσκολεύεστε να πληρώσετε τους λογαριασμούς σας, τηλεφωνήστε την εταιρεία σας. Ίσως και αυτή να μπορεί να σας βοηθήσει.

Να καλείτε πάντα το 000 αν εσείς ή η οικογένειά σας βρίσκεστε σε άμεσο κίνδυνο.

Υπηρεσίες Υποστήριξης

Αν χρειάζεστε υποστήριξη, υπάρχει ένα φάσμα υπηρεσιών υποστήριξης που μπορούν να σας βοηθήσουν, ανεξάρτητα των περιστάσεών σας. Μην διστάσετε να επικοινωνήσετε με τους ακόλουθους οργανισμούς για περισσότερες πληροφορίες, εργαλεία και υπηρεσίες που μπορεί να είναι διαθέσιμες για εσάς:



Μετάφραση και διερμηνεία

Καλέστε το **131 450** και ζητήστε να συνδεθείτε με την **Allianz Australia Limited – SA CTP Claims**

1800RESPECT

Εθνική 24ωρη γραμμή για οικιακή και ενδοοικογενειακή βία και σεξουαλική επίθεση.

Καλέστε το **1800 737 732**
www.1800respect.org.au

MensLine Australia

Υπηρεσία 24ωρης υποστήριξης, 7 ημέρες την εβδομάδα, για πληροφορίες και παραπομπές για άνδρες με οικογενειακά και προβλήματα σχέσεων.

Καλέστε το **1300 78 9978**
www.mensline.org.au

Deaf Connect [Άτομα με προβλήματα ακοής], ιστοσελίδα για διερμηνείς

www.deafconnect.org.au

Lifeline

Υπηρεσία 24ωρης υποστήριξης και παραπομπών για άτομα σε κρίση.

Καλέστε το **13 11 14**
www.lifeline.org.au

Εθνική Γραμμή Βοήθειας Χρέους

Η οικονομικοί σύμβουλοι είναι μια δωρεάν, εμπιστευτική υπηρεσία βοήθειας για άτομα με οικονομικές δυσκολίες.

Καλέστε το **1800 007 007**

Vision Australia [Άτομα με προβλήματα όρασης], ιστοσελίδα για προσαρμοσμένους πόρους

www.visionaustralia.org

Beyond Blue

24ωρη υποστήριξη, 7 ημέρες την εβδομάδα για άτομα που αντιμετωπίζουν άγχος και κατάθλιψη.

Καλέστε το **1300 224 636**
www.beyondblue.org.au

Κοινωνικά Νομικά Κέντρα Αυστραλίας

Ένας μη κερδοσκοπικός κοινοτικός οργανισμός που παρέχει νομικές και σχετικές υπηρεσίες στο κοινό.

www.clcs.org.au

Εκτιμούμε τα σχόλιά σας

Είμαστε εδώ για να απαντήσουμε στις ερωτήσεις σας και να ανταποκριθούμε στα σχόλιά σας, είτε είναι μια πρόταση, ένα θετικό σχόλιο ή ένα παράπονο, καθώς θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας. Για να βελτιώσουμε περαιτέρω την εμπειρία σας ως πελάτη, μπορεί, από καιρού εις καιρόν, να λάβετε μια έρευνα ικανοποίησης πελατών, την οποία σας ενθαρρύνουμε να συμπληρώσετε.

Σε περίπτωση που είστε δυσαρεστημένοι με τις υπηρεσίες μας, ο στόχος μας είναι η επίλυση οποιωνδήποτε προβλημάτων το συντομότερο δυνατόν και θα χαρούμε να λάβουμε τυχόν σχόλια μέσω των ακολούθων:



Τηλεφωνικώς
1300 686 725



Διαδικτυακά
<https://www.allianz.com.au/contact-us.html#ctp-insurance>



Email
Claimssactp@allianz.com.au



Ταχυδρομικώς
PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



Αυτοπροσώπως
Level 16, One Festival Tower, Station Road, Adelaide SA 5000



Το απόρρητό σας

Η προστασία του απορρήτου και της εμπιστευτικότητας των προσωπικών στοιχείων των πελατών μας είναι σημαντική για εμάς, καθώς είναι θεμελιώδες μέρος του τρόπου με τον οποίο διεξάγουμε την επιχείρησή μας. Η Allianz είναι ευαίσθητη σε θέματα απορρήτου και αντιμετωπίζει τη συνεχή εμπιστοσύνη που έχουν οι πελάτες μας σε εμάς πολύ σοβαρά. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Privacy Policy \[Πολιτική Απορρήτου\]](#).

