



ΟΔΗΓΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Περιεχόμενα

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ	3
Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ.....	3
ΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	4
ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΠΑΡΑΠΟΝΟ.....	4
ΠΩΣ ΝΑ ΖΗΤΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΑΣ ΑΝ ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΑΣ	5

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Στο Complete Credit, φροντίζουμε να παρέχουμε στους πελάτες μας εξατομικευμένες λύσεις, κάτι που τους βοηθά να αφήσουν πίσω προηγούμενες οικονομικές υποχρεώσεις, αλλά εάν κάνουμε κάποιο λάθος, θέλουμε να το ακούσουμε από εσάς.

Ο στόχος μας είναι να ανταποκρινόμαστε στις ανησυχίες σας που εγείρετε με δίκαιο και έγκαιρο τρόπο με τον σκοπό να καταλήξουμε σε μία φιλική επίλυση προς το συμφέρον όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Αυτό το έγγραφο εξηγεί πώς να υποβάλετε ένα παράπονο, τι μπορείτε να αναμένετε από εμάς και πόσο χρόνο μπορείτε να αναμένετε ότι θα πάρει η διαδικασία. Περιγράφει, επίσης, πώς να επικοινωνείτε μαζί μας ή με την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority] (AFCA), εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρινόμαστε στο παράπονό σας, ή εάν δεν μπορέσαμε να επιλύσουμε το παράπονό σας στο χρονοδιάγραμμα που υποσχθήκαμε.

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ

- Θα επικοινωνούμε με σαφήνεια, επαγγελματισμό και σεβασμό, καθώς επίσης, και με 'απλή γλώσσα' στις επικοινωνίες μας με εσάς.
- Θα παρέχουμε πληροφορίες για την διαδικασία διαχείρισης του παραπόνου σας, τα χρονοδιαγράμματα που ισχύουν και την πρόοδο με το παράπονό σας.
- Θα παρέχουμε μία διαδικασία επίλυσης παραπόνων που είναι δωρεάν. Θα επανεξετάζουμε τις πληροφορίες που παρέχετε και θα σας ακούμε προσεκτικά, και θα προσπαθούμε να επιλύσουμε το παράπονό σας την στιγμή που το υποβάλετε σε εμάς.
- Εάν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας εγκαίρως, θα συνεχίσουμε τις έρευνές μας. Γενικά, στοχεύουμε στην επίλυση παραπόνων εντός 21 ημερών.
- Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο για την διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώνουμε γραπτώς συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας της AFCA.
- Θα εργαζόμαστε μαζί σας για την διερεύνηση επιλογών για την επίλυση του παραπόνου σας. Εάν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το παράπονο μαζί σας, θα παρέχουμε τους λόγους για τις απόψεις μας και τις πληροφορίες στις οποίες βασιστήκαμε για να καταλήξουμε στην απόφασή μας.
- Θα επιβεβαιώνουμε την επίλυση γραπτώς εάν η επίλυση πάρει περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες, εάν μας ζητήσετε γραπτή απάντηση, ή εάν το παράπονο αφορά οικονομική δυσχέρεια.
- Θα σας ενημερώνουμε για τις διαθέσιμες επιλογές για την επανεξέταση του παραπόνου σας.

ΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

- Μπορείτε να διορίσετε κάποιον άλλον για την διαχείριση του παραπόνου σας εκ μέρους σας, για παράδειγμα, έναν φίλο ή ένα μέλος της οικογένειας, έναν νομικό εκπρόσωπο ή έναν οικονομικό σύμβουλο.
- Θα μιλήσουμε στον εκπρόσωπό σας εάν μας εξουσιοδοτήσετε να το κάνουμε.
- Μπορούμε να οργανώσουμε έναν διερμηνέα μέσω της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) για βοήθεια με την υποβολή και διαχείριση του παραπόνου σας, ανάλογα με την διαθεσιμότητα.
- Μπορούμε, επίσης, να οργανώσουμε βοήθεια για εσάς εάν είστε κωφός, βαρήκοος και/ή έχετε πρόβλημα ομιλίας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης [National Relay Service] (NRS).
- Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε βοήθεια, συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικών αναγκών, για την υποβολή του παραπόνου σας.

ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΠΑΡΑΠΟΝΟ



Στο Διαδίκτυο: www.completecredit.com.au/complaints



Στο τηλέφωνο: 1300 930 070 (Επιλογή 3)



Μέσω email: Complaints@completecredit.com.au



Ταχυδρομικώς: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

Όταν εγείρετε μία ανησυχία, παρακαλούμε να παρέχετε τις λεπτομέρειες σχετικά με το παράπονό σας, τι πήγε λάθος, καθώς επίσης και την επίλυση που επιδιώκετε.

ΠΩΣ ΝΑ ΖΗΤΗΣΕΤΕ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΑΣ, ΕΑΝ ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΑΣ

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority] (AFCA).

Η AFCA είναι εξωτερικός οργανισμός του Complete Credit και θα παράσχει μία δωρεάν και ανεξάρτητη επανεξέταση οποιωνδήποτε ανησυχιών ενδέχεται να έχετε.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA μέσω:

- **Ιστοσελίδα:** www.afca.org.au
- **Τηλεφώνου:** 1800 931 678
- **Ταχυδρομείου:** Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001