



ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΗΣ ANZ

GREEK ΕΛΛΗΝΙΚΑ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Προσπαθούμε να παρέχουμε άριστα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες μας, αλλά αν κάνουμε λάθος, θέλουμε να ακούσουμε τι έχετε να πείτε. Δεσμευόμαστε να συνεργαστούμε μαζί σας για να κατανοήσουμε τι συνέβη και να προσπαθήσουμε να επιλύσουμε άμεσα την καταγγελία σας. Υποσχόμαστε να σας ακούσουμε και να κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να βρούμε λύση που είναι δίκαιη και λογική.

Αυτό το έγγραφο εξηγεί πώς μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία, τι μπορείτε να περιμένετε από εμάς και πόσο καιρό μπορείτε να περιμένετε να διαρκέσει η διαδικασία. Περιγράφει επίσης τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Συνήγορο του Πελάτη της ANZ ή την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Καταγγελιών (AFCA) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρινόμαστε στην καταγγελία σας ή εάν δεν καταφέραμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας στο χρονικό πλαίσιο που υποσχθήκαμε.



Εκτός από το παρόν έγγραφο, οι Αρχές Επίλυσης Διαφορών που ακολουθούμε βοηθούν να διασφαλίσουμε ότι οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται δίκαια και σύμφωνα με τις προσδοκίες του κοινού. Μπορείτε να βρείτε τις Αρχές Επίλυσης Διαφορών στο anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

- ✔ Θα προσφέρουμε σαφείς και ευγενικές πληροφορίες και θα χρησιμοποιούμε 'απλή Αγγλική' γλώσσα στις επικοινωνίες μας μαζί σας.
- ✔ Θα προσφέρουμε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διεκπεραίωσης των καταγγελιών, τα χρονικά πλαίσια που ισχύουν και την πρόοδο της καταγγελίας σας.
- ✔ Θα προσφέρουμε διαδικασία επίλυσης της καταγγελίας που είναι δωρεάν.
- ✔ Θα εξετάσουμε τις πληροφορίες που παρέχετε και θα ακούσουμε προσεκτικά και θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας τη στιγμή που θα μας την υποβάλετε.
- ✔ Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε αμέσως την καταγγελία σας, θα αναλάβουμε περαιτέρω έρευνα. Γενικά στοχεύουμε να επιλύουμε τις καταγγελίες εντός 45 ημερών. Ισχύει μικρότερο χρονικό πλαίσιο 21 ημερών για καταγγελίες σχετικά με οικονομική δυσχέρεια και είσπραξη χρεών και μεγαλύτερα χρονικά πλαίσια ενδέχεται να ισχύουν για καταγγελίες περί συνταξιοδότησης.
- ✔ Εάν χρειάζομαστε περισσότερο χρόνο για να διερευνήσουμε και να επιλύσουμε την καταγγελία σας, θα εξηγήσουμε το λόγο και θα δώσουμε την αναμενόμενη ημερομηνία για την έκδοση του αποτελέσματος. Θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο και θα σας δώσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.
- ✔ Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να διερευνήσουμε επιλογές για την επίλυση της καταγγελίας σας. Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε την καταγγελία μαζί σας, θα σας εξηγήσουμε τους λόγους για τις απόψεις μας και τις πληροφορίες στις οποίες βασιστήκαμε για να πάρουμε την απόφασή μας.
- ✔ Θα επιβεβαιώσουμε γραπτώς την απόφαση εάν η επίλυση πάρει περισσότερο από 5 εργάσιμες ημέρες, εάν ζητήσετε γραπτή απάντηση ή εάν η καταγγελία αφορά οικονομική δυσχέρεια.
- ✔ Θα σας ενημερώσουμε σχετικά με τις διαθέσιμες επιλογές για επανεξέταση της καταγγελίας σας.

ΕΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Μπορείτε να ορίσετε κάποιο άλλο πρόσωπο να διαχειριστεί την καταγγελία σας εκ μέρους σας, για παράδειγμα, έναν φίλο ή μέλος της οικογένειας, έναν νομικό εκπρόσωπο ή έναν οικονομικό σύμβουλο. Θα μιλήσουμε στον εκπρόσωπό σας εάν μας εξουσιοδοτήσετε να το κάνουμε.

Μπορούμε να κανονίσουμε έναν διερμηνέα (καθώς και διερμηνέα νοηματικής AUSLAN) για να σας βοηθήσουμε στην υποβολή και την διαχείριση της καταγγελίας σας, εφόσον αυτοί είναι διαθέσιμοι. Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε βοήθεια, καθώς και συγκεκριμένες ανάγκες, να υποβάλετε την καταγγελία σας.

Αυτό το έγγραφο είναι διαθέσιμο στο anz.com στα Αραβικά, Κορεάτικα, Χίντι, Βιετναμέζικα, Απλοποιημένα Κινέζικα, Παραδοσιακά Κινέζικα, Ιταλικά και Ελληνικά. Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν το χρειάζεστε σε άλλη γλώσσα ή μορφή.



ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ



Επικοινωνήστε μαζί μας

Ο ευκολότερος τρόπος να επικοινωνήσετε μαζί μας για να μας ενημερώσετε για την καταγγελία σας είναι να χρησιμοποιήσετε το έντυπο καταγγελίας στο διαδίκτυο ή να μας καλέσετε τηλεφωνικά.



Γραπώς

- Χρησιμοποιήστε το έντυπο καταγγελιών στο διαδίκτυο στο anz.com.au/complaint ή
- Γράψτε στο Προσωπικό Επίλυσης Καταγγελιών - ANZ Complaint Resolution Team:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



Τηλεφωνικά

- 13 13 14
- +613 9683 9999 από το εξωτερικό
- Ομάδα Επίλυσης Καταγγελιών 1800 805 154
- Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης 133 677



Προσωπικά

- Επισκεφτείτε το πλησιέστερο υποκατάστημα της ANZ



Εάν έχετε Διαχειριστή Σχέσεων, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί τους

Ενημερώστε μας για την καταγγελία σας



Παρακαλούμε πείτε μας

- 1 Το όνομά σας
- 2 Τα στοιχεία επικοινωνίας που προτιμάτε
- 3 Σε τι αφορά η καταγγελία σας, καθώς και:
 - Τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες για τις οποίες παραπονιέστε και τι δεν πήγε καλά· και
 - Την επίλυση που αναζητάτε.

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε άμεσα την καταγγελία σας



Θα προσπαθήσουμε, εάν είναι δυνατόν, να επιλύσουμε άμεσα την καταγγελία σας.

Εάν χρειάζομαστε περισσότερο χρόνο για να διερευνήσουμε και να εξερευνήσουμε μαζί σας τις επιλογές επίλυσης, θα σας ειδοποιήσουμε και θα σας κρατάμε ενήμερους για την πρόοδο.

Εάν χρειαστούν περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες να επιλύσουμε την καταγγελία σας, θα επιβεβαιώσουμε το αποτέλεσμα μαζί σας γραπτώς. Θα στοχεύσουμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας εντός 45 ημερών (ή 21 ημερών για οικονομική δυσχέρεια ή είσπραξη χρεών).

Εάν δεν μπορούμε να ανταποκριθούμε σε αυτά τα χρονικά πλαίσια, θα εξηγήσουμε γιατί και θα αναφέρουμε την αναμενόμενη ημερομηνία έκδοσης του αποτελέσματος της καταγγελίας σας. Θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο και θα σας δώσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

Οι επιλογές για επανεξέταση



Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Συνήγορο του Πελάτη της ANZ ή την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Καταγγελιών (AFCA).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΤΗΣ ANZ

Ο Συνήγορος του Πελάτη της ANZ προσφέρει μια αμερόληπτη επανεξέταση των καταγγελιών που δεν έχουν επιλυθεί μέσω της διαδικασίας εσωτερικής επίλυσης διαφορών που ακολουθούμε. Η παραπομπή της καταγγελίας σας στον Συνήγορο του Πελάτη αποτελεί μια επιλογή, αλλά δεν είναι υποχρεωτική. Η ANZ δεσμεύεται από τα ευρήματα του Συνήγορου του Πελάτη, αλλά όχι εσείς - μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από την απόφαση του Συνήγορου του Πελάτη.

Μέιλ: customeradvocate@anz.com

Τηλέφωνο: +613 8654 1000

Ταχυδρομική Διεύθυνση:
ANZ Customer Advocate
833 Collins St,
Docklands VIC 3008

AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)

Η AFCA δεν σχετίζεται με την ANZ. Η AFCA παρέχει μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία επίλυσης διαφορών για πελάτες είτε αυτοί είναι ιδιώτες ή μικρές επιχειρήσεις που δεν είναι σε θέση να επιλύσουν τα παράπονά τους απευθείας με την ANZ.

Ιστοσελίδα: afca.org.au

Τηλέφωνο: +61 1800 931 678

Ταχυδρομική Διεύθυνση:
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

