

Πώς να διευθετήσετε μια καταγγελία



**The Australian Financial
Complaints Authority (AFCA)**
βοηθάει άτομα και μικρές
επιχειρήσεις να διευθετήσουν
καταγγελίες που αφορούν
χρηματοπιστωτικά προϊόντα
και υπηρεσίες.

Η υπηρεσία μας είναι
αμερόληπτη, ελεύθερη και
ανεξάρτητη.

Οι αξίες μας

- αμερόληπτη και ανεξάρτητη προσέγγιση – λαβαίνουμε ισορροπημένες αποφάσεις και διασφαλίζουμε ότι δίνεται σε όλους η δυνατότητα δέουσας ακρόασης
- διαφάνεια και υπευθυνότητα – εξηγούμε τους λόγους για τις ενέργειες που προβαίνουμε
- ειλικρίνεια και σεβασμός – διακρινόμαστε για τον επαγγελματισμό μας και αντιμετωπίζουμε τον καθένα με αξιοπρέπεια
- προνοητικότητα και επικέντρωση στον πελάτη– οι υπηρεσίες μας είναι προσιτές σε όλους

Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία στο AFCA?

Οποιοσδήποτε έχει μια ανεπίλυτη καταγγελία με μια χρηματοπιστωτική εταιρεία μπορεί να υποβάλει καταγγελία, εάν η χρηματοπιστωτική εταιρεία είναι μέλος στο AFCA. Αυτό περιλαμβάνει:

- άτομα
- εταιρικές ενώσεις ατόμων
- μικρές επιχειρήσεις
- Όμιλοι ή αναγνωρισμένες ενώσεις

Οι καταγγελίες που μπορούμε να εξετάσουμε περιέχονται στους Κανονισμούς μας (Rules). Για να μάθετε περισσότερα για τους Κανονισμούς μας και για τη διαδικασία διευθέτησης καταγγελιών επικοινωνήστε μαζί μας ή επισκεφθείτε την ιστοτόπό μας afca.org.au/rules

Τι είδους καταγγελίες μπορεί να διευθετήσει το AFCA;

Μπορούμε να εξετάσουμε ένα ευρύ φάσμα οικονομικών προβλημάτων, όπως:

- λάθη σε τραπεζικές συναλλαγές και καταχωρίσεις πιστώσεων
- δυσκολία αποπληρωμής δανείων, πιστωτικών καρτών και βραχυπρόθεσμης χρηματοδότησης λόγω αλλαγής της οικονομικής σας κατάστασης
- άρνηση ασφαλιστικής αξίωσης (όπως αυτοκίνητο, οικίας και οικιακού εξοπλισμού, κατοικίδια ζώα, ταξίδια, προστασία εισοδήματος και τραυματολογικές καταστάσεις)
- ακατάλληλη επενδυτική συμβουλή
- απόφαση διαχειριστή σχετικά με τη διανομή συνταξιοδοτικού δικαιώματος - superannuation benefit.

Πίστωση,
χρηματοδότηση
& δάνεια



Ασφάλεια



Τραπεζικές καταθέσεις
& πληρωμές



Επενδυτική &
χρηματοπιστωτική
συμβουλή



Συνταξιοδοτικό -
Superannuation



Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος διευθέτησης μιας καταγγελίας;

Βήμα πρώτο: Επικοινωνήστε με την χρηματοπιστωτική σας εταιρεία

Πολλές καταγγελίες μπορούν να διευθετηθούν επικοινωνώντας απευθείας με την χρηματοπιστωτική σας εταιρεία. Οι περισσότερες εταιρείες έχουν τμήμα καταγγελιών που μπορείτε να στείλετε email, να τηλεφωνήσετε ή να στείλετε γράμμα.

Αν δεν έχετε ήδη επικοινωνήσει μαζί τους όσον αφορά τις ανησυχίες που έχετε, σας παροτρύνουμε να κάνετε πρώτα αυτό. Από τη στιγμή που υποβάλετε μια καταγγελία, υπάρχουν καθορισμένες προθεσμίες για να απαντήσει η χρηματοπιστωτική σας εταιρεία:

- 90 ημέρες για συνταξιοδοτικό δικαίωμα-
superannuation ή παραδοσιακές καταγγελίες διαχειριστή
- 21 ημέρες για καταγγελίες που αφορούν οικονομική δυσχέρεια, ή
- 45 ημέρες για όλες τις άλλες καταγγελίες.

Αν δεν λάβετε απάντηση για την καταγγελία που υποβάλατε στην καθορισμένη χρονική προθεσμία ή δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση που λάβατε, επικοινωνήστε μαζί μας.

Βήμα δεύτερο: Υποβάλετε καταγγελία με το AFCA

Η υποβολή καταγγελίας είναι εύκολη. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την αίτηση που διαθέτουμε online ή επικοινωνήστε μαζί μας με οποιαδήποτε μέθοδο που περιγράφεται στην ενότητα Contact Us του παρόντος φυλλαδίου.

Μπορείτε να ελέγξετε αν η χρηματοπιστωτική σας εταιρεία είναι μέλος στο AFCA πριν επικοινωνήσετε μαζί μας. Έχουμε χιλιάδες μέλη, συνεπώς υπάρχει μια καλή ευκαιρία να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε. Για περισσότερες λεπτομέρειες επισκεφθείτε τον ιστότοπό μας afca.org.au/find-a-financial-firm.

Βήμα τρίτο: Επίτευξη αποτελέσματος

Από τη στιγμή που λάβουμε μια καταγγελία, θα συνεργαστούμε μαζί σας και με τη χρηματοπιστωτική σας εταιρεία για να καταλήξουμε σε διευθέτησή της.

Μπορεί να προσπαθήσουμε να διευθετήσουμε την καταγγελία σας με διαπραγμαύσεις ή συνεννόηση. Ωστόσο, αν για να λάβουμε κάποια απόφαση χρειαστεί να διερευνήσουμε περαιτέρω την καταγγελία, θα το κάνουμε.

Λαβαίνουμε τις αποφάσεις μας με βάση το τι είναι δίκαιο ανάλογα με τις περιστάσεις της καταγγελίας, λαμβάνοντας υπόψη τους σχετικούς νόμους, τους κώδικες ορθής πρακτικής και τις πληροφορίες που προσκομίσατε εσείς και η χρηματοπιστωτική σας εταιρεία.

Υπάρχουν κάποιες σημαντικές διαφορές μεταξύ του τρόπου με τον οποίο λαβαίνουμε αποφάσεις που αφορούν καταγγελίες για συνταξιοδοτικά δικαιώματα-*superannuation* σε σύγκριση με άλλες καταγγελίες που αφορούν άλλα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε μαζί μας.



Λίστα ελέγχου

Παραθέτουμε μερικές ενέργειες προκειμένου να τις λάβετε υπόψη πριν υποβάλετε σε μας την καταγγελία σας:

- Έχετε διαμαρτυρηθεί απευθείας στην χρηματοπιστωτική σας εταιρεία;
- Έχετε δώσει στην χρηματοπιστωτική σας εταιρεία λογική χρονική προθεσμία να σας απαντήσει;
- Είναι μέλος στο AFCA η χρηματοπιστωτική σας εταιρεία; Βλέπε afca.org.au/find-a-financial-firm.
- Έχετε λάβει Δικόγραφο Αξίωσης-Statement of Claim ή κάποιο άλλο δικαστικό έγγραφο από την χρηματοπιστωτική σας εταιρεία που να σας κοινοποιεί ότι έχει προχωρήσει με δικαστική προσφυγή; Αν ναι, υποβάλετε αμέσως την καταγγελία σας.

Παρακαλούμε σημειώστε ότι δεν παρέχουμε νομικές ή οικονομικές συμβουλές. Λεπτομέρειες για δωρεάν και εμπιστευτική στήριξη καταναλωτών και νομικές υπηρεσίες παρέχονται στον ιστότοπό μας.



Χρήσιμες πληροφορίες

Θα χρειαστείτε βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας σας;

Η υπηρεσία μας παρέχεται δωρεάν και δεν χρειάζεται να πληρώσετε κάποιον να σας βοηθήσει να υποβάλετε την καταγγελία σας με το AFCA.

Άτομα μπορεί να πληρούν τις προϋποθέσεις για δωρεάν νομική συνδρομή ή συμβουλευτική βοήθεια για οικονομικά ζητήματα. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστότοπο του National Legal Aid nationallegalaid.org ή επισκεφθείτε τον ιστότοπο του Financial Counselling Australia financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor για περισσότερες πληροφορίες.

Προθεσμίες

Υπάρχουν προθεσμίες για υποβολή καταγγελίας με το AFCA. Στις περισσότερες περιπτώσεις έχετε δύο χρόνια να υποβάλετε καταγγελία μαζί μας μετά την παραλαβή τελικής απάντησης στην καταγγελία σας από την χρηματοπιστωτική σας εταιρεία. Αν δεν έχετε διαμαρτυρηθεί στην χρηματοπιστωτική σας εταιρεία, στις περισσότερες περιπτώσεις έχετε έξι χρόνια προθεσμία να υποβάλετε καταγγελία από τότε που διαπιστώσατε για τις απώλειες που είχατε.

Προθεσμίες μικρότερης χρονικής διάρκειας ισχύουν για μερικά συνταξιοδοτικά- superannuation δικαιώματα. Αν έχετε καταγγελία που αφορά συνταξιοδοτικό δικαίωμα και που σχετίζεται με πληρωμή συνταξιοδοτικού δικαιώματος λόγω θανάτου, συνήθως ισχύει προθεσμία 28 ημερών από τότε που λάβατε την τελική απόφαση από το συνταξιοδοτικό σας ταμείο αναφορικά με την πληρωμή συνταξιοδοτικού δικαιώματος λόγω θανάτου.

Μερικές καταγγελίες μπορεί να τις εξετάσουμε ακόμη και μετά την καθορισμένη προθεσμία αν πιστεύουμε ότι συντρέχουν ειδικές περιστάσεις.

Τι γίνεται αν δεν μπορούμε να βοηθήσουμε με την καταγγελία σας;

Αν δεν μπορούμε να εξετάσουμε την καταγγελία σας, μπορούμε συνήθως να σας προτείνουμε άλλους οργανισμούς που μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσουν. Μπορείτε επίσης να καλέσετε τη γραμμή βοήθειας του Australian Securities and Investment Commission στον αριθμό 1300 300 630 ή να επισκεφθείτε τον ιστότοπό τους **asic.gov.au** προκειμένου να σας συμβουλέψουν για το που αλλού μπορείτε να αποτανθείτε για βοήθεια.

Επιπρόσθετη βοήθεια

Στον ιστότοπο του AFCA διατίθενται πληροφορίες σε μια σειρά γλώσσες. Μπορούμε επίσης να σας συνδέσουμε δωρεάν με την υπηρεσία διερμηνέων.

Υπηρεσία διερμηνέων

Καλέστε τη δωρεάν υπηρεσία διερμηνέων στον αριθμό 131 450, ή καλέστε μας στον αριθμό 1800 931 678 (9.00 π.μ.–5.00 μ.μ. ώρα Μελβούρνης από Δευτέρα έως Παρασκευή) και θα οργανώσουμε εμείς διερμηνέα.

National Relay Service

Αν πάσχετε από κώφωση ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω του National Relay Service.

TTY / Φωνητική κλήση 133 677 (τοπική)

Μιλήστε & Ακούστε 1300 555 727 (τοπική)

Πηγαίνετε στον ιστότοπο του National Relay Service **relayservice.gov.au**, επιλέξτε τον τύπο της κλήσης και εισάγετε τον αριθμό, 1800 678 931.



Επικοινωνήστε μαζί μας

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (δωρεάν κλήση)
(9.00 π.μ. – 5.00 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή)
(03) 9613 6399 (φαξ)
info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (αίτηση καταγγελίας)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au