



## ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΗΣ ANZ

---

5 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2021



## ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ

Αποσκοπούμε 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 το παράπονό 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 παράπονο, τι μπορείτε να περιμένετε από εμάς και πόσο δύναται να διαρκέσει η διαδικασία. Περιγράφει επίσης τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (Australian Financial Complaints Authority - **AFCA**) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο ανταποκριθήκαμε στο παράπονό σας ή εάν δεν καταφέραμε να επιλύσουμε το παράπονό σας στο χρονικό πλαίσιο που υποσχθήκαμε.



Εκτός από το παρόν έγγραφο, οι Αρχές Επίλυσης Διαφορών (Dispute Resolution Principles) που ακολουθούμε βοηθούν να διασφαλίσουμε ότι τα παράπονα αντιμετωπίζονται με δίκαιο τρόπο 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/](https://anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/)



## ΥΠΟΣΧΕΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

- ✔ Αποσκοπούμε να σας γνωστοποιήσουμε τη λήψη του παραπόνου σας εντός 24 ωρών (ή μίας εργάσιμης ημέρας), ή το συντομότερο δυνατό.
- ✔ Θα σας παράσχουμε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διεκπεραίωσης των παραπόνων.
- ✔ Η διαδικασία επίλυσης παραπόνων είναι δωρεάν.
- ✔ Θα εξετάσουμε τις πληροφορίες που παρέχετε και θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας κατά τον καιρό που το υποβάλετε.
- ✔ Θα εκτιμήσουμε και θα δοθεί προτεραιότητα στο παράπονό σας ανάλογα πόσο επείγοντα και σοβαρά είναι τα θέματα που θίγεται.
- ✔ Θα διαχειριστούμε το παράπονο με δίκαιο, αντικειμενικό τρόπο και χωρίς μεροληψία.
- ✔ Θα βεβαιώσουμε την έγκαιρη υλοποίηση της συμφωνημένης λύσης.
- ✔ Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε αμέσως το παράπονό σας, θα διερευνήσουμε περισσότερο. Γενικά στοχεύουμε να επιλύουμε τα παράπονα εντός 30 ημερών. Ισχύει συντομότερο χρονικό πλαίσιο 21 ημερών για παράπονα σχετικά με οικονομική δυσχέρεια και την είσπραξη χρεών.
- ✔ Εάν χρειάζομαστε περισσότερο χρόνο για να διερευνήσουμε και να επιλύσουμε το παράπονό σας, θα σας εξηγήσουμε το λόγο και θα σας δώσουμε την αναμενόμενη ημερομηνία για την έκδοση του αποτελέσματος. Θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο και θα σας δώσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

## ΕΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Μπορείτε να ορίσετε κάποιο άλλο πρόσωπο να διαχειριστεί το παράπονό σας για λογαριασμό σας, για παράδειγμα, κάποιο φιλικό πρόσωπο ή μέλος της οικογένειας, νομικό εκπρόσωπο ή χρηματοοικονομικό σύμβουλο. Θα μιλήσουμε στον εκπρόσωπό σας αρκεί να μας εξουσιοδοτήσετε.

Μπορούμε να κανονίσουμε διερμηνέα (καθώς και διερμηνέα νοηματικής AUSLAN) για να σας βοηθήσουμε στην υποβολή και την διαχείριση του παραπόνου σας. Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε βοήθεια, καθώς και για οποιοσδήποτε συγκεκριμένες ανάγκες σας, για να υποβάλετε το παράπονο.

Το παρόν έγγραφο διατίθεται από το [www.anz.com.au/complaint](http://www.anz.com.au/complaint) 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 ΠΑΡΑΠΟΝΟ

1

### Επικοινωνήστε μαζί μας

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



#### Αλληλογραφία

- Χρησιμοποιήστε το έντυπο παραπόνων στο διαδίκτυο στο [anz.com.au/complaint](https://anz.com.au/complaint) ή
- Στείλετε επιστολή στο Προσωπικό Επίλυσης Παραπόνων της ANZ (ANZ Complaint Resolution Team):  
Locked Bag 4050,  
South Melbourne VIC 3205



#### Τηλεφωνικά

- 13 13 14
- +613 9683 9999 από το εξωτερικό
- Προσωπικό Επίλυσης Παραπόνων (Complaint Resolution Team) 1800 805 154
- Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service) 133 677



#### Προσωπικά

- Επισκεφτείτε το πλησιέστερο υποκατάστημα της ANZ



Εάν έχετε ειδικό τραπεζικό εκπρόσωπο, «Relationship Manager», μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί του



#### Μέσω της εφαρμογής ANZ Plus

- Αν είστε πελάτης ANZ Plus προχωρήστε στο τμήμα «support» στην εφαρμογή ANZ Plus

2

### Ενημερώστε μας για το παράπονό σας

Παρακαλούμε να μας πείτε:

- Το όνομά σας και τα στοιχεία της προτίμησής σας για επικοινωνία.
- Το θέμα του παραπόνου σας και τι είναι αυτό που δεν έχει πάει καλά - αυτό μπορεί να αφορά προϊόντα ή υπηρεσίες της ANZ, το προσωπικό ή τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε το παράπονο.
- Την επίλυση που αναζητάτε.

3

## Επίλυση του παραπόνου

Μόλις λάβουμε το παράπονό σας, θα προσπαθήσουμε, εάν είναι δυνατό, να επιλύσουμε επιτόπου το παράπονό σας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τυγχάνει η μόνη λύση που έχουμε στη διάθεσή μας είναι η επεξήγηση ή/και να σας ζητήσουμε συγγνώμη.

Εάν επιλύσουμε το παράπονό σας έτσι ώστε να είστε ικανοποιημένοι εντός 5 ημερών από τη λήψη του, θα απαντήσουμε γραπτώς μόνο εάν το ζητήσετε, ή αν το παράπονό σας σχετίζεται με δυσχέρεια.

Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο για να επιλύσουμε και να εξερευνήσουμε μαζί σας τις επιλογές επίλυσης, εμείς:

- το αναφέρουμε και θα σας ενημερώσουμε για την πρόοδο, και
- θα σας δώσουμε το όνομα του υπαλλήλου που χειρίζεται το παράπονό σας και τα στοιχεία του για επικοινωνία

Εάν πάρει περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες να επιλύσουμε το παράπονό σας, θα επιβεβαιώσουμε το αποτέλεσμα μαζί σας γραπτώς. Θα στοχεύσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας εντός 30 ημερών (ή 21 ημερών σε υποθέσεις οικονομικής δυσχέρειας ή είσπραξης χρεών). Εάν δεν μπορούμε να ανταποκριθούμε σε αυτά τα χρονικά πλαίσια, θα εξηγήσουμε το λόγο και θα γνωστοποιήσουμε την αναμενόμενη ημερομηνία έκδοσης του αποτελέσματος του παραπόνου σας. Θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο, το δικαίωμά σας να υποβάλετε καταγγελία στην AFCA και θα σας δώσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

4

## Πώς να ζητήσετε επανεξέταση του παραπόνου σας

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (AFCA).

### Η ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΝΗ ΑΡΧΗ ΧΡΗΜΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (THE AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY - AFCA)

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.

**Καλέστε:** 1800 931 678 (δωρεάν κλήση) ή (+61) 1800 931 678

**Email:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

**Ιστότοπος:** [afca.org.au](http://afca.org.au)

**Ταχυδρομική**

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

