



MLC Wealth

Πολιτική Καταγγελιών

Greek | Ελληνικά



Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή	3
2. Πεδίο και εφαρμογή	3
3. Τι είναι καταγγελία;	3
4. Η διαδικασία καταγγελίας	4
5. Αρχές χειρισμού καταγγελιών	5
6. Ποιοι μπορούν να υποβάλουν καταγγελία;	5
7. Υποβολή καταγγελίας	6
7.1. Βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας	9
7.2. Καταγγελίες που υποβάλλονται ανώνυμα	9
8. Πώς χειριζόμαστε καταγγελίες	9
8.1. Αποδοχή καταγγελίας	10
8.2. Εξέταση της καταγγελίας σας	10
8.3. Απάντηση στην καταγγελία σας	11
9. Οι επιλογές σας για ανασκόπηση	11

1. Εισαγωγή

Η Πολιτική Καταγγελιών της MLC Wealth ("**Η Πολιτική**") έχει αναπτυχθεί για να διασφαλίσει ότι κάθε καταγγελία αντιμετωπίζεται με συνεπή, έντιμο και εύλογο τρόπο, όταν εκφράζεται τη δυσαρέσκειά σας.

Η διαχείριση και η επίλυση προβλημάτων που καταγγέλλουν οι πελάτες προσθέτει αξία στον τρόπο που λειτουργούμε, καθώς μας επιτρέπει:

- να βελτιώνουμε τα επιχειρησιακά συστήματα και τις διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, που όλα είναι αναπόσπαστα στοιχεία της παροχής αυτών που οι πελάτες μας θεωρούν σημαντικά,
- να εντοπίζουμε μιά πιθανή βλάβη στη διαδικασία, ένα πρόβλημα, περιστατικό, μιά παράβαση της νομοθεσίας, και
- να μειώνουμε των κίνδυνο συστημικών προβλημάτων.

Αυτό το έγγραφο εκθέτει την πολιτική μας για τον χειρισμό καταγγελιών που λαμβάνονται από πελάτες και άλλα άτομα που δικαιούνται καταγγελία όπως περιγράφεται στους Κανονιστικούς Οδηγούς 165/271 (RG165/RG271) της Αυστραλιανής Επιτροπής Κινητών Αξιών και Επενδύσεων (Australian Securities and Investments Commission - ASIC).¹

2. Πεδίο και εφαρμογή

Η παρούσα Πολιτική ισχύει για τους εκδότες προϊόντων επενδύσεων, συνταξιοδότησης (superannuation) και απόσυρσης από την εργασία, που είναι γνωστοί ως Antares Capital Partners ABN 85 066 081 11 AFSL 234483, MLC Investments Limited ABN 30 002 641 661 AFSL 230705, Navigator Australia Limited ABN 45 006 302 987 AFSL 236466, NULIS Nominees (Australia) Limited (NULIS) ABN 80 008 515 633 AFSL 236465, MLC Asset Management Pty Ltd ABN 44 106 427 472 AFSL 308953 και MLC Asset Management Services Limited ABN 38 055 638 474 AFSL 230687, συλλογικά καλούμενοι 'MLC Wealth'. Οι αναφορές σε "εμείς", "εμάς", "μας/δικό μας", "MLC" στην παρούσα Πολιτική είναι αναφορές στον όμιλο MLC Group.²

Όλοι οι εργαζόμενοι της MLC, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων ευκαιριακής απασχόλησης, προσωρινών και με εργολαβία, καθώς και στελεχών και μη εκτελεστικών διευθυντών, μελών ανεξάρτητης επιτροπής συμβουλίου που δεν είναι διευθυντές και τρίτων μερών που ενεργούν για λογαριασμό της MLC (συλλογικά αναφέρονται ως "προσωπικό" στην παρούσα Πολιτική) πρέπει να συμμορφώνονται με την παρούσα Πολιτική.

3. Τι είναι καταγγελία;

Σύμφωνα με τους Κανονιστικούς Οδηγούς 165³ και 271 της ASIC και με το Αυστραλιανό/Νεοζηλανδικό Πρότυπο ISO 10002-2014, μια καταγγελία ορίζεται ως:

Έκφραση δυσαρέσκειας:

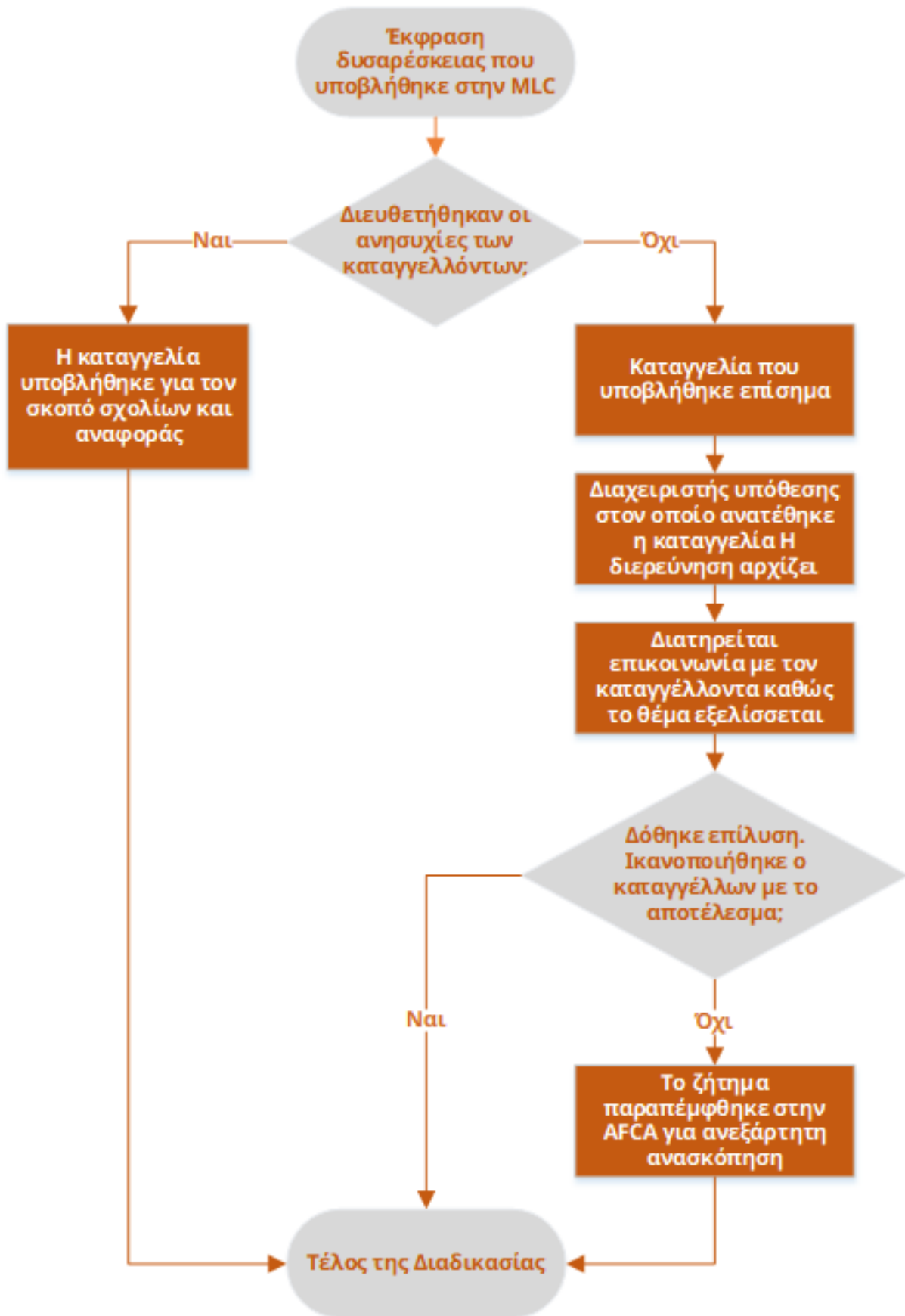
- που υποβάλλεται στην ή σχετικά με την MLC,
- σχετίζεται με προϊόντα, υπηρεσίες, προσωπικό της MLC ή εκ μέρους της χειρισμό καταγγελίας, και
- όπου ανταπόκριση ή επίλυση του προβλήματος αναμένεται ρητά ή σιωπηρά ή απαιτείται νομικά.

¹ Το RG165 θα αντικατασταθεί από το RG271 για καταγγελίες που γίνονται από τις 5 Οκτωβρίου 2021.

² Οι οντότητες που αποτελούν την 'MLC Wealth' είναι τμήμα του ομίλου εταιρειών που αποτελούν την IOOF Holdings Ltd (IOOF Συμμετοχών) ABN 49 100 103 722 και τους εταιρικούς συναφείς φορείς της ('IOOF Group' - 'Όμιλος IOOF').

³ Ο ορισμός της καταγγελίας έχει επεκταθεί ώστε να περιλαμβάνει τον ορισμό σύμφωνα με το RG271, ο οποίος περιλαμβάνει τη φράση "απαιτείται σιωπηρά και νομικά".

4. Η διαδικασία καταγγελίας



5. Αρχές χειρισμού καταγγελιών

Για να επιτύχουμε μια θετική εμπειρία πελάτη, διασφαλίζουμε ότι το επιχειρηματικό μοντέλο για την επίλυση καταγγελλόμενων προβλημάτων είναι βελτιστοποιημένο ώστε να τηρεί τις παρακάτω αρχές:

- Είμαστε ορατοί και προσβάσιμοι σε εσάς και οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται εύκολα μέσω πολλαπλών καναλιών.
- Θα παρέχουμε μια διαδικασία επίλυσης που είναι δωρεάν.
- Στοχεύουμε στην άμεση επίλυση κατά την αρχική επικοινωνία, όταν εκφράζετε τη δυσαρέσκειά σας.
- Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται με συνέπεια, ακόμη και όταν τα καταγγελλόμενα προβλήματα επιλύονται κατά την επικοινωνία με εμάς. Αυτό μας βοηθά να βελτιώνουμε τα συστήματα, τις διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.
- Σας ακούμε και λαμβάνουμε μέτρα για την ταχύτερη δυνατή επίλυση.
- Επιδιώκουμε να επιλύουμε το ζήτημα με τρόπο που να σας ικανοποιεί, όπου είναι δυνατόν. Αν δεν μπορούμε να συμφωνήσουμε σε μια λύση, θα σας εξηγήσουμε σαφώς τη θέση μας και θα σας παρέχουμε τρόπους παραπομπής του ζητήματος σε ανώτερο επίπεδο.
- Η ευθύνη για τον χειρισμό καταγγελιών δίνεται σε προσωπικό που δεν εμπλέκεται στο θέμα, για να διατηρηθεί ανεξαρτησία και εντιμότητα στην διερεύνηση και την επίλυση.
- Το ύφος της επικοινωνίας μας είναι απλό και εύκολα κατανοητό· χρησιμοποιούμε πολλαπλά κανάλια.
- Οι τάσεις των καταγγελιών αναφέρονται διαφανώς και τακτικά στην Εκτελεστική Ομάδα, στα Συμβούλια της MLC και στις σχετικές Επιτροπές, για να διασφαλιστεί ότι είναι ορατές σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Η διαχείριση καταγγελιών που υποβάλλονται σε εξωτερικό φορέα επίλυσης διαφορών (EDR) γίνεται ξεχωριστά από τη διαδικασία εσωτερικής επίλυσης διαφορών (IDR), πράγμα που επιτρέπει την ανεξάρτητη ανασκόπηση του αποτελέσματος του IDR.

6. Ποιοι μπορούν να υποβάλουν καταγγελία;

Καταγγελίες μπορούν να ληφθούν από πελάτες, εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους τους και διάφορους άλλους ενδιαφερομένους.

Δεν θα αποκλείουμε καταγγελίες που λαμβάνονται από τρίτους και θα δεχόμαστε καταγγελίες από καταγγέλλοντες όπως ορίζονται στο RG 271 (κατ' ελάχιστον).

Σ' αυτούς μπορούν να περιλαμβάνονται (και ενδέχεται να μην περιορίζονται σε):

- | | |
|---|---|
| ▪ υπάρχων κάτοχος λογαριασμού | ▪ εκτελεστής κληρονομιαίας περιουσίας |
| ▪ κάτοχος λογαριασμού στο παρελθόν | ▪ νομικός εκπρόσωπος |
| ▪ διορισμένος χρηματοοικονομικός σύμβουλος του πελάτη ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος | ▪ εξουσιοδοτημένο τρίτο μέρος |
| ▪ δικαιούχος καταπιστεύματος | ▪ δικαιούχος συνταξιοδοτικού ταμείου |
| ▪ εργοδότης μέλους συνταξιοδοτικού ταμείου | ▪ θεματοφύλακας αυτοδιαχειριζόμενου συνταξιοδοτικού ταμείου |

Αν θα θέλατε περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία, επικοινωνήστε μαζί μας.

7. Υποβολή καταγγελίας

Καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται μέσω διαδικτύου, τηλεφωνικώς, με email ή με επιστολή.

Προϊόν	Τηλέφωνο - εργάσιμες ημέρες 8.30 πμ έως 6.30 μμ (Ωρα Ανατολικής Αυστραλίας)	Email	Ιστοσελίδα	Επιστολή
<p>MLC MasterKey</p> <ul style="list-style-type: none"> - MasterKey Super Pension Fundamentals (Βασικό Συνταξιοδοτικό Ταμείο) - MasterKey Business and Personal Super (Επιχειρηματικό και Προσωπικό Συνταξιοδοτικό Ταμείο) - MasterKey Term Allocated Pension (Προθεσμιακή Κατανεμημένη Σύνταξη) - MasterKey Investment Service Fundamentals (Βασικές Υπηρεσίες Επενδύσεων) - MasterKey Investment Service (Υπηρεσίες Επενδύσεων) 	<p>132 652</p> <p>(Εκτός Αυστραλίας +61 3 8634 4721)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p>https://www.mlc.com.au/complaint</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment (Συνταξιοδότηση και Επενδύσεις) π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης) - MLC Navigator/Wrap Retirement Plan (Πρόγραμμα Απόσυρσης από την Εργασία) - MLC Navigator/Wrap Investment Plan (Πρόγραμμα Επενδύσεων) <p>MLC Separately Managed Account (Λογαριασμός με Ξεχωριστή Διαχείριση)</p>				

<p>Plum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plum Corporate Super (Εταιρικό Συνταξιοδοτικό Ταμείο) (περιλαμβάνει Παροχή εξαιτίας Θανάτου και Συντάξεις Βάσει Λογαριασμού) - Plum Personal Plan (Προσωπικό Πρόγραμμα) (με παρακράτηση) - Plum Retirement Income (Εισόδημα μετά την Απόσυρση από την Εργασία) - Plum Insurance Only (Μόνο Ασφάλιση) 	<p>1300 55 7586</p> <p>(Εκτός Αυστραλίας +61 3 9222 4800)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p>https://www.plum.com.au/complaints</p>	
<p>Blueprint Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 852 933</p>	<p>complaints@investinfo.com.au</p>	<p>investinfo.com.au/blueprint</p>	
<p>DPM Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 367 236</p>		<p>investinfo.com.au/dpm</p>	
<p>Enevia Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 852 966</p>		<p>investinfo.com.au/enevia</p>	
<p>FC One Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 853 244</p>		<p>investinfo.com.au/fcone</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>PremiumChoice Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 880 054</p>	<p>investinfo.com.au/premiumchoice</p>		
<p>Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)</p>	<p>1300 769 613</p>	<p>investinfo.com.au/portfoliofocus</p>		

St Andrew's Superannuation and Investment Plan (Πρόγραμμα Συνταξιοδότησης και Επενδύσεων)	1300 769 815		investinfo.com.au/sandrews	
Investment Manager (Antares Equities) [Διαχειριστής Επενδύσεων (Antares Μετοχές)]	Εργάσιμες ημέρες 8.30 πμ έως 5.30 μμ (Ωρα Ανατολικής Αυστραλίας)	client.services@mlcam.com.au	https://www.mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia
Investment Manager (MLC Private Equity, Antares Fixed Income) [Διαχειριστής Επενδύσεων (MLC Ιδιωτικά Επενδυτικά Κεφάλαια, Antares Σταθερό Εισόδημα)]	1300 738 355			

Σημειώστε ότι καταγγελίες που σχετίζονται με ασφαλιστικές απαιτήσεις σχετικά με καθένα από τα παραπάνω προϊόντα θα πρέπει επίσης να απευθύνονται στα παραπάνω σημεία επικοινωνίας.

Από τις 5 Οκτωβρίου 2021, οι καταγγελίες που υποβάλλονται σε κανάλι κοινωνικής δικτύωσης ή λογαριασμό που ανήκει ή ελέγχεται από τη χρηματοοικονομική εταιρεία που αποτελεί το θέμα της ανάρτησης, θα ακολουθήσουν τη διαδικασία IDR, στις περιπτώσεις που ο συγγραφέας μπορεί να ταυτοποιηθεί και να επικοινωνήσουμε μαζί του. Κατά την υποβολή καταγγελίας, η παροχή των ακόλουθων πληροφοριών μάς βοηθά να απαντήσουμε και να διερευνήσουμε την καταγγελία σας εγκαίρως:

- Το όνομά σας (μπορείτε να παραμείνετε ανώνυμος ή να χρησιμοποιήσετε ένα ψευδώνυμο· δείτε το τμήμα 7.2).
- Τα στοιχεία και τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε (τηλέφωνο, email, κ.λπ.), και
- Στοιχεία για την καταγγελία ή το ζήτημα, που περιλαμβάνουν:
 - την υπηρεσία ή το προϊόν,
 - τον αριθμό λογαριασμού σας ή τον αριθμό πελάτη, αν υπάρχουν,
 - τη φύση της ανησυχίας σας,
 - οποιαδήποτε πληροφορία πιστεύετε ότι θα μας βοηθούσε να καταλάβουμε και να διερευνήσουμε περαιτέρω την καταγγελία σας, και
 - λεπτομέρειες για το αποτέλεσμα που επιδιώκετε να πετύχετε ή για το πώς μπορούμε να απαντήσουμε με τον καλύτερο τρόπο στα σχόλιά σας.

Για να προστατεύσετε το απόρρητό σας, κατά την υποβολή καταγγελίας μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, βεβαιωθείτε ότι δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία με ασφαλή τρόπο, όπως με ιδιωτικό μήνυμα και όχι με δημόσια ανάρτηση.

7.1. Βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας

Συνεργαζόμαστε με μια σειρά υπηρεσιών υποστήριξης, για να δώσουμε σε πελάτες με αναπηρίες ή αδυναμίες τη δυνατότητα να εκφράσουν τις ανησυχίες τους.

- **Αν δεν μιλάτε Αγγλικά** και θέλετε να υποβάλετε καταγγελία:
 - Μπορούμε να κανονίσουμε τη βοήθεια διερμηνέα για την υποβολή και διαχείριση της καταγγελίας σας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα.
 - Αν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας, μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 13 14 50 για βοήθεια με την κλήση σας.
- **Αν είστε κωφός**, ή έχετε **προβλήματα ακοής ή ομιλίας**, τηλεφωνήστε μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (NRS) στους παρακάτω αριθμούς:
 - Χρήστες τηλετύπου (TTY), τηλεφωνήστε στο 13 36 77 και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε (αν τηλεφωνείτε από το εξωτερικό, καλέστε +61 7 3815 7799), και
 - Χρήστες της υπηρεσίας Ακούω και Μιλώ (αναμετάδοση ομιλίας προς ομιλία), τηλεφωνήστε στο 1300 555 727 και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε (αν τηλεφωνείτε από το εξωτερικό, καλέστε +61 7 3815 8000).
- **Χρήστες διαδικτυακής αναμετάδοσης**, συνδεθείτε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (NRS) στη διεύθυνση www.relayservice.com.au και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε.

Αν θα θέλατε περισσότερες πληροφορίες για την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης, τηλεφωνήστε στο 1800 555 660 ή στείλτε email στη διεύθυνση helpdesk@relayservice.com.au

7.2. Καταγγελίες που υποβάλλονται ανώνυμα

Αν υποβάλετε καταγγελία ανώνυμα ή χρησιμοποιήσετε ψευδώνυμο ή δεν μας δώσετε αρκετές πληροφορίες για να σας ταυτοποιήσουμε και/ή να επικοινωνήσουμε μαζί σας, ενδέχεται να μην είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε όλες τις διαδικασίες που διαθέτουμε για τον χειρισμό καταγγελιών.

8. Πώς χειριζόμαστε καταγγελίες

Εκτιμούμε όλες τις καταγγελίες και στοχεύουμε σε άμεση απάντηση. Αναγνωρίζουμε ότι ορισμένες καταγγελίες είναι ιδιαίτερα επείγουσες και αξιολογούμε και δίνουμε προτεραιότητα στις καταγγελίες ανάλογα με τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σοβαρότητα των ζητημάτων που εγείρονται. Κατά την αντιμετώπιση καταγγελιών, το προσωπικό πρέπει να διασφαλίζει ότι η αρχή της εντιμότητας στηρίζει τη διερεύνηση και το αποτέλεσμα της καταγγελίας.

Η εντιμότητα διασφαλίζει ότι έχετε δικαίωμα:

- να ακουστεί η άποψή σας,
- να γνωρίζετε αν έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις που επιβάλλουν ο νόμος και οι κανονιστικές αρχές,
- να δώσετε και να ζητήσετε όλο το σχετικό υλικό για την υποστήριξη της καταγγελίας σας,
- να ενημερωθείτε για την πολιτική Καταγγελιών της MLC και για τα κριτήρια που θα λάβουμε υπ' όψη μας στον χειρισμό της καταγγελίας σας,
- να ενημερωθείτε για άλλες οδούς περαιτέρω ανασκόπησης, που περιλαμβάνουν παραπομπή στα σχετικά συστήματα EDR (ανατρέξτε στο τμήμα 9), των οποίων είμαστε μέλος,
- να λάβετε απάντηση στην καταγγελία σας, που περιλαμβάνει την απόφασή μας και το αιτιολογικό της,
- να γνωρίζετε ότι η καταγγελία σας εξετάζεται ανεξάρτητα εντός της MLC (στις περιπτώσεις που αυτό είναι δυνατόν), και
- εμπιστευτικά, αν ζητηθεί ή θεωρηθεί αρμόζον.

8.1. Αποδοχή καταγγελίας

Ο παραλήπτης καταγγελίας θα την αποδεχθεί εντός 24 ωρών (ή μίας εργάσιμης ημέρας) από την λήψη της ή το συντομότερο δυνατόν. Θα αποδεχθούμε καταγγελία προφορικά ή γραπτά (με email, ταχυδρομείο ή μέσω καναλιών κοινωνικής δικτύωσης). Κατά τον καθορισμό της κατάλληλης μεθόδου επικοινωνίας, θα λάβουμε υπόψη τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή της καταγγελίας και τυχόν προτιμήσεις που εκφράστηκαν σχετικά με τις μεθόδους επικοινωνίας.

8.2. Εξέταση της καταγγελίας σας

Με οποιαδήποτε καταγγελία, θα εξετάσουμε τι είναι δίκαιο και εύλογο υπό τις περιστάσεις, καθώς και τις υποχρεώσεις μας σύμφωνα με τον νόμο και τους κώδικες πρακτικής του κλάδου. Όπου είναι δυνατόν, θα στοχεύσουμε στην επίλυση του προβλήματος που καταγγέλλετε τη στιγμή που μας το καταγγέλλετε.

Αν αναφέρετε την καταγγελία σας σε εμάς, θα συνεργαστούμε μαζί σας για την επίλυση του προβλήματος εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου που καθορίζουν οι Κανονιστικοί Οδηγοί 165 και 271 της ASIC (RG165/RG271) παρακάτω:

Τύπος καταγγελίας	Μέγιστο χρονικό πλαίσιο επίλυσης *Πριν από τις 5 Οκτωβρίου 2021	Μέγιστο χρονικό πλαίσιο επίλυσης *Μετά τις 5 Οκτωβρίου 2021
Καταγγελίες για Συνταξιοδοτικά Προγράμματα	90 ημερολογιακές ημέρες	45 ημερολογιακές ημέρες
Καταγγελίες που δεν σχετίζονται με Συνταξιοδοτικά Προγράμματα, π.χ. για Επενδυτικά Προϊόντα	45 ημερολογιακές ημέρες	30 ημερολογιακές ημέρες
Καταγγελίες παραβίασης απορρήτου	30 ημερολογιακές ημέρες	30 ημερολογιακές ημέρες
Καταγγελίες για διανομή παροχών θανάτου από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα	Το αργότερο 90 ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου 28 ημερολογιακών ημερών για υποβολή ένστασης σε προτεινόμενη διανομή παροχών θανάτου, που αναφέρεται στο άρθρο 1056(2)(α) του Νόμου περί Εταιρειών.	Το αργότερο 90 ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου 28 ημερολογιακών ημερών για υποβολή ένστασης σε προτεινόμενη διανομή παροχών θανάτου, που αναφέρεται στο άρθρο 1056(2)(α) του Νόμου περί Εταιρειών.
Καταγγελίες για συμβουλές και χρηματιστηριακές συναλλαγές	45 ημερολογιακές ημέρες	30 ημερολογιακές ημέρες
Καταγγελίες σχετικές με πιστώσεις/δάνεια που αφορούν ειδοποιήσεις αθέτησης	21 ημερολογιακές ημέρες	21 ημερολογιακές ημέρες
Καταγγελίες σχετικές με πιστώσεις/δάνεια που αφορούν ειδοποιήσεις δυσχέρειας ή αιτήματα για αναβολή διαδικασιών εκτέλεσης	Το αργότερο 21 ημερολογιακές ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας. Ισχύουν εξαιρέσεις, αν ο πάροχος της πίστωσης ή ο εκμισθωτής δεν έχει επαρκείς πληροφορίες για να λάβει μια απόφαση ή αν καταλήξει σε συμφωνία με τον καταγγέλλοντα	Το αργότερο 21 ημερολογιακές ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας. Ισχύουν εξαιρέσεις, αν ο πάροχος της πίστωσης ή ο εκμισθωτής δεν έχει επαρκείς πληροφορίες για να λάβει μια απόφαση ή αν καταλήξει σε συμφωνία με τον καταγγέλλοντα

Αν αντιληφθούμε ότι θα χρειαστούμε περισσότερο από το μέγιστο χρονικό πλαίσιο για τη διερεύνηση μιας καταγγελίας και την διευθέτησή της, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας γραπτώς πριν από τη λήξη αυτού του χρονικού πλαισίου και θα σας εξηγήσουμε γιατί χρειάζεται περισσότερος χρόνος. Η γραπτή απάντηση θα περιλαμβάνει το σημείο στο οποίο βρίσκεται η καταγγελία σας, τους λόγους της καθυστέρησης, τον τρόπο για να κλιμακώσετε την καταγγελία σας παραπέμποντάς την σε σύστημα EDR, καθώς και το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του σχετικού συστήματος EDR.

8.3. Απάντηση στην καταγγελία σας

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να διερευνήσουμε επιλογές για την επίλυση του προβλήματος που καταγγέλετε. Αν δεν μπορέσουμε να το επιλύσουμε μαζί σας, θα σας δώσουμε το αιτιολογικό της απόφασής μας και θα συμπεριλάβουμε συνοδευτικά στοιχεία, όπου υπάρχουν.

Θα σας απαντήσουμε γραπτώς, αν χρειάζομαστε περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες για την επίλυση του προβλήματος που καταγγέλετε.

Θα σας δώσουμε επίσης γραπτή απάντηση, ακόμη και στην περίπτωση που η καταγγελία κλείσει μέχρι το τέλος της πέμπτης εργάσιμης ημέρας:

- αν ζητήσετε γραπτή απάντηση, ή
- αν η καταγγελία σας σχετίζεται με:
 - δυσχέρεια,
 - ασφαλιστική απαίτηση που απορρίφθηκε,
 - την αξία ασφαλιστικής απαίτησης, ή
 - απόφαση θεματοφύλακα συνταξιοδοτικού ταμείου.

9. Οι επιλογές σας για ανασκόπηση

Αν η καταγγελία σας σχετίζεται με χρηματοοικονομική υπηρεσία ή προϊόν, ενδέχεται να μπορείτε να ζητήσετε δωρεάν και αμερόληπτη ανασκόπηση από την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (AFCA). Η AFCA προσφέρει έντιμη, ανεξάρτητη και προσβάσιμη επίλυση διαφορών για πελάτες που δεν μπορούν να το κάνουν απευθείας με τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Ενδεχομένως να έχετε την επιλογή να υποβάλετε καταγγελία απευθείας στην AFCA και όχι σε εμάς. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στην AFCA, αν δεν ικανοποιηθείτε με την απάντησή μας ή αν το πρόβλημα που καταγγέλατε δεν έχει επιλυθεί εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου που καθορίζουν οι RG165/RG271 (ανατρέξτε στο τμήμα 8.2).

Σημειώστε

Ενδέχεται να ισχύουν χρονικά όρια για την υποβολή καταγγελιών, συνεπώς θα πρέπει να ενεργήσετε αμέσως ή, αλλιώς, συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα της AFCA για να βρείτε αν ή πότε λήγει το χρονικό όριο που σχετίζεται με την περίπτωση σας.

Επικοινωνία με την AFCA:

Ιστοσελίδα: afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Ταχυδρομική Διεύθυνση:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne, VIC, 3001

Αν η καταγγελία σας αφορά θέμα απορρήτου και δεν ικανοποιηθείτε με την απάντησή μας ή αν το πρόβλημα που καταγγέλλετε δεν έχει επιλυθεί εντός 30 ημερών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Αυστραλιανού Επιτρόπου Πληροφοριών (OAIC) ως εξής:

Ιστοσελίδα: oaic.gov.au

Email: enquiries@oaic.gov.au

Τηλέφωνο: 1300 363 992

Ταχυδρομική διεύθυνση:

**Office of the Australian Information
Commissioner**

GPO Box 5218

Sydney NSW 2001