



Οδηγός παραπόνων πελατών

Αν υπάρχει κάτι που μπορούμε να βελτιώσουμε ή δεν είστε ικανοποιημένοι με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, το προσωπικό ή τη διαδικασία μας επίλυσης παραπόνων, είναι σημαντικό να το ακούσουμε ώστε να μπορέσουμε να το διορθώσουμε.

Θα λάβουμε σοβαρά υπόψη το παράπονό σας, θα συνεργαστούμε μαζί σας για να λύσουμε το παράπονό σας και θα προσπαθήσουμε να βρούμε μια δίκαιη και λογική λύση.

Οι αρχές μας για την επίλυση των παραπόνων

Όταν οι υπάλληλοι και οι εκπρόσωποί μας εξετάζουν παράπονα πελατών στην Αυστραλία, ανά πάσα στιγμή:

1. Θα διασφαλίζουν ότι οι πελάτες μας μπορούν να υποβάλουν παράπονο δωρεάν.
2. Θα ακούνε τους πελάτες μας και θα αφιερώνουν χρόνο για να καταλάβουν το πρόβλημά τους.
3. Θα ενεργούν με ειλικρίνεια, συνέπεια και δίκαια κατά την εξέταση όλων των παραπόνων.
4. Εξουσιοδοτούμε τους υπαλλήλους και τους εκπροσώπους μας να ενεργούν με βεβαιότητα και ακεραιότητα κατά τη διερεύνηση και επίλυση των παραπόνων.
5. Θα ενημερώνουμε τους πελάτες μας ή τους εκπροσώπους τους για την εξέλιξη του παραπόνου τους, θα χρησιμοποιούμε απλά αγγλικά και θα λάβουμε υπόψη κάθε βοήθεια επικοινωνίας ή προσβασιμότητας που μπορεί να χρειάζονται.
6. Θα ζητήσουμε συγγνώμη μόλις αντιληφθούμε ότι κάναμε λάθος και θα εφαρμόσουμε το κριτήριο «Should We» (Μήπως θα έπρεπε να...) της Commonwealth Bank για να διορθώσουμε την κατάσταση.
7. Θα εξετάζουμε τις προσωπικές περιστάσεις των πελατών μας με ευαισθησία και σεβασμό, ιδιαίτερα αν αντιμετωπίζουν δυσκολίες και θα παρέχουμε την κατάλληλη στήριξη.
8. Θα διερευνούμε τα παράπονα διεξοδικά και χωρίς περιττές καθυστερήσεις.
9. Θα καταβάλλουμε ειλικρινείς προσπάθειες να επιλύσουμε τα παράπονα όσο το δυνατόν γρηγορότερα και θα παρέχουμε άμεση οικονομική αποζημίωση εκεί που είναι σωστό.
10. Θα συνεργαζόμαστε με εξωϋπηρεσιακούς φορείς επίλυσης διαφορών.
11. Θα διδασκόμεθα από τα παράπονα που λαβαίνουμε και θα διερευνούμε διεξοδικότερα τα ζητήματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν άλλους πελάτες.
12. Θα προσπαθούμε να αποφεύγουμε τις νομικές διαδικασίες χρησιμοποιώντας εναλλακτικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών όποτε είναι εφικτό.
13. Εκεί που δεν είναι εφικτό να αποφευχθεί η δικαστική προσφυγή, θα τηρούμε τις αρχές του Μοντέλου Δικαστικής Προσφυγής της CBA (CBA's Model Litigant principles) στο www.commbank.com.au/mlp

Υποβολή παραπόνου

Υπάρχουν μερικοί εύκολοι τρόποι για να υποβάλετε παράπονο ώστε να μπορείτε να επιλέξετε τον τρόπο που σας βολεύει καλύτερα.



Χρησιμοποιήστε τη διαδικτυακή μας φόρμα στο www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form



Καλέστε μας στο **1800 805 605** από την Αυστραλία ή στο **+61 2 9687 0756** από το εξωτερικό (08:00-18:00, Δευτ.-Παρ. ώρα Σίδνεϊ/Μελβούρνης)

Όταν καλείτε από το εξωτερικό χρησιμοποιώντας το κινητό σας, ενδέχεται να ισχύουν οι κανονικές χρεώσεις περιαγωγής. Για να αποφύγετε τις χρεώσεις περιαγωγής, καλέστε την εταιρεία διεθνών τηλεπικοινωνιών στη χώρα στην οποία βρίσκεστε από σταθερό τηλέφωνο και δώστε τους τον αριθμό του τηλεφώνου μας.



Επισκεφθείτε μας ό, ένα από τα υποκαταστήματά μας www.commbank.com.au/locate



Στείλτε επιστολή στο τμήμα παραπόνων της CBA: **Group CustomerRelationsReply**
Reply Paid 4Paid 41 Sydney, NSW 2001

Δεν χρειάζεται να βάλετε γραμματόσημο - θα πληρώσουμε εμείς τα ταχυδρομικά τέλη.

Παρακαλούμε πείτε μας:

- Το όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας που προτιμάτε - παρόλο που μπορείτε να υποβάλετε ανώνυμο παράπονο, αν το προτιμάτε
- Τι αφορά το παράπονό σας, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων ή υπηρεσιών για τις οποίες έχετε πρόβλημα και τι πηγή στραβά και την επίλυση που ζητάτε.

Αν μας δώσετε όσο γίνεται περισσότερες πληροφορίες, θα μας βοηθήσετε να επιλύσουμε το πρόβλημα πιο γρήγορα. Αν έχετε διάφορα δικαιολογητικά, παρακαλούμε να τα έχετε πρόχειρα όταν υποβάλετε το παράπονό σας.

Αν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε παράπονο

Εξουσιοδοτείστε κάποιον άλλο άτομο να σας βοηθήσει

Μπορείτε να ορίσετε κάποιον άλλο άτομο (που πρέπει να είναι 18 ετών και άνω) για να διαχειριστεί το παράπονό σας εκ μέρους σας, για παράδειγμα, κάποιον φίλο ή μέλος της οικογένειας, νομικό ή άλλο διαπιστευμένο εκπρόσωπο ή οικονομικό σύμβουλο. Γενικά, θα μιλήσουμε με τον εκπρόσωπό σας αν μας εξουσιοδοτήσετε να το κάνουμε, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να χρειαστεί να λάβουμε πρώτα περισσότερα στοιχεία για τον εκπρόσωπό σας (όπως την ειδικότητά του).

Οδηγός υποβολής παραπόνου σε Εύκολη Αγγλική Γλώσσα

Πολλοί άνθρωποι δυσκολεύονται να διαβάσουν και να κατανοήσουν γραπτές πληροφορίες. Η Εύκολη Αγγλική Γλώσσα είναι παρόμοια με την απλή γλώσσα, καθώς είναι συνοπτική και ευκολοκατανόητη. Ο Οδηγός μας Υποβολής Παραπόνου σε Εύκολη Αγγλική Γλώσσα (Easy English Complaint Guide) εξηγεί πώς να υποβάλετε κάποιο παράπονο και ποια είναι η διαδικασία επίλυσης που ακολουθείται. Μπορείτε να βρείτε τον Οδηγό στο www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide

Αριθμός Τηλέτυπου (TTY)

Τηλεφωνική υπηρεσία πληκτρολόγησης για άτομα που είναι κωφά, βαρήκοα ή έχουν πρόβλημα ομιλίας.



Καλέστε το **133 677** και μετά ζητήστε τον αριθμό **13 2221**

Αναμετάδοση SMS

Υπηρεσία αναμετάδοσης για άτομα που είναι κωφά, βαρήκοα ή έχουν πρόβλημα ομιλίας.



Στείλτε μήνυμα στο **0423 677 767**

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service - NRS) στο www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub. Θα χρειαστεί να εγγραφείτε στο NRS πριν χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία αυτή.

Αριθμός αναμετάδοσης φωνής

Υπηρεσία αναμετάδοσης φωνής για άτομα που έχουν πρόβλημα ομιλίας.



Καλέστε το **1300 555 727** και μετά ζητήστε τον αριθμό **13 2221**

Υπηρεσίες διερμηνέων

Αν η αγγλική δεν είναι η μητρική σας γλώσσα, μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσία διερμηνέα μέσω της Υπηρεσίας Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS) στο www.tisnational.gov.au. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών και διατίθεται σε περισσότερες από 150 γλώσσες. Ενημερώστε μας αν θέλετε να κανονίσουμε διερμηνέα για εσάς.

Ποια είναι η διαδικασία όταν υποβάλετε παράπονο

Θα σας ενημερώσουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας

Τα περισσότερα παράπονα μπορούν να επιλυθούν επί τόπου ή εντός ημερών.

Αν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας επί τόπου, μπορεί να χρειαστεί να ζητήσουμε από το αρμόδιο τμήμα (όπως το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων) να το εξετάσει.

Αν γίνει αυτό, θα σας ενημερώσουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας (γενικά την επόμενη εργάσιμη ημέρα), θα σας δώσουμε έναν αριθμό πρωτοκόλλου και το συντομότερο δυνατόν θα σας πούμε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που θα χειριστεί το παράπονο.

Θα αξιολογήσουμε τις πληροφορίες που έχουμε και θα διερευνήσουμε τα ζητήματα

Θα αξιολογήσουμε τις πληροφορίες που μας δίνετε, αν χρειαστεί θα διερευνήσουμε περαιτέρω τα ζητήματα από τη δική μας πλευρά και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε μια δίκαιη λύση.

Για παράπονα που αφορούν προϊόν ή υπηρεσία γενικής ασφάλισης θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδό μας τουλάχιστον κάθε 10 εργάσιμες ημέρες, εκτός αν επιλυθεί νωρίτερα ή συμφωνήσετε σε διαφορετικό χρονικό πλαίσιο.

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε ένα δίκαιο αποτέλεσμα

Στόχος μας είναι να σας δώσουμε μια τελική απάντηση στο παράπονό σας το συντομότερο δυνατό. Αν δεν μπορέσουμε να το κάνουμε αυτό εντός 30 ημερών, θα σας πούμε τον λόγο της καθυστέρησης, θα σας δώσουμε μια ημερομηνία στην οποία μπορείτε να αναμένετε ότι θα ακούσετε ένα αποτέλεσμα και θα συνεχίσουμε να σας ενημερώνουμε για την πρόοδό μας.

Αν το παράπονό σας σχετίζεται με ηλεκτρονικές πληρωμές (συμπεριλαμβανομένων ATM, EFTPOS, συναλλαγών με πιστωτική κάρτα, διαδικτυακών πληρωμών και BPAY), θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε εντός 21 ημερών. Αν δεν μπορέσουμε να απαντήσουμε εγκαίρως, θα σας ενημερώσουμε για την καθυστέρηση.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική μας απάντηση ή με τον χειρισμό του παραπόνου σας

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, μπορείτε να υποβάλετε ένσταση στην Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων Αυστραλίας (Australian Financial Complaints Authority - AFCA). Η Αρχή παρέχει μια δίκαιη και ανεξάρτητη, δωρεάν υπηρεσία επίλυσης παραπόνων:



Διαδίκτυο: www.afca.org.au



Email: info@afca.org.au



Τηλέφωνο: **1800 931 678** (δωρεάν κλήση)



Ταχυδρομική διεύθυνση:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

