

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

RHG Mortgages

1. Σκοπός

Στη RHG Mortgages, παρέχουμε ένα επίπεδο υπηρεσίας που οι πελάτες αναμένουν και δικαιούνται. Είμαστε επίσης υπερήφανοι για την εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών, αλλά μερικές φορές δεν κάνουμε τα πάντα σωστά και κάνουμε ότι δυνατό το καλύτερο για να επιλύσουμε οποιοδήποτε παράπονο με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο. Σκοπός αυτής της πολιτικής είναι να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τον τρόπο με το οποίο μπορείτε ένα κάνετε ένα παράπονο σε εμάς και τι να περιμένετε από τη διαδικασία μας για τα παράπονά σας.

2. Παράπονα

Υιοθετούμε τον ακόλουθο ορισμό ενός παραπόνου:

Μια έκφραση δυσαρέσκειας που έγινε για ή σχετικά με έναν οργανισμό, που σχετίζεται με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, το προσωπικό ή το χειρισμό της καταγγελίας, όπου μια απάντηση αναμένεται ρητά ή έμμεσα ή απαιτείται σύμφωνα με το νόμο.

Πώς να Υποβάλετε ένα Παράπονο

Μπορείτε να υποβάλετε ένα παράπονο σε εμάς επικοινωνώντας μαζί μας με ένα από τα παρακάτω μέσα:

Email:	customercare@rhgmortgages.com.au
Ταχυδρομική διεύθυνση:	PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
Τηλέφωνο:	1300 658 489

Πώς να Λάβετε Βοήθεια

Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε ένα παράπονο σε εμάς ή έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με αυτήν την πολιτική, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 1300 658 489.

Υπηρεσίες μετάφρασης

Εάν χρειάζεστε μια υπηρεσία μετάφρασης, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε κατά τη διάρκεια της κλήσης σας και θα το κανονίσουμε για εσάς. Μπορούμε επίσης να σας προσφέρουμε μια μετάφραση αυτής της πολιτικής και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες χρειάζεστε για να σας βοηθήσουμε.

Χωρίς κανένα κόστος για εσάς, μπορούμε να οργανώσουμε για μια υπηρεσία μετάφρασης στις ακόλουθες γλώσσες (μη εξαντλητική λίστα):

Αραβικά	Ελληνικά	Πουντζάμπι
Κινεζικά (απλοποιημένα)	Χίντι	Ιαπωνικά
Κινεζικά(παραδοσιακά)	Ινδονησιακά	Σέρβικα
Γαλλικά	Ιταλικά	Τουρκικά
Φιλιππινέζικα	Πολωνικά	Κορεάτικα
Γερμανικά	Πορτογαλικά	Βιετναμέζικα

Η Διαδικασία και το Χρονοδιάγραμμα ενός Παραπόνου

Προσπαθούμε να απαντήσουμε σε παράπονα το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση, εντός των χρονικών πλαισίων που παρατίθενται κατωτέρω.

ΤΥΠΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ / ΣΤΑΔΙΟ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
Θα αναγνωρίσουμε γραπτώς το παράπονό σας	Εντός 24 ωρών από την παραλαβή του παραπόνου σας ή το συντομότερο δυνατόν	Γραπτώς ή προφορικά
Θα απαντήσουμε στο παράπονό σας σχετικά με μια ειδοποίηση μη πληρωμής	Εντός 21 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας	Γραπτώς
Θα απαντήσουμε στο παράπονό σας σχετικά με τη δυσκολία ή ζητώντας αναβολή της επιβολής του νόμου	Εντός 21 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας	Γραπτώς
Θα απαντήσουμε στο γενικό παράπονό σας	Εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας	Γραπτώς
Θα σας ενημερώσουμε για οποιαδήποτε καθυστέρηση και θα σας δώσουμε λόγους για την καθυστέρηση	Εντός του μέγιστου ισχύοντος χρονικού πλαισίου για τον τύπο του παραπόνου (όπως αναφέρεται παραπάνω)	Γραπτώς

Σημείωση: Θα σας προσφέρουμε μόνο μια γραπτή απάντηση (σε ένα γενικό παράπονο) εάν το παράπονό σας παραμένει ανεπίλυτο στο τέλος της 5ης εργάσιμης ημέρας ή αν ζητήσετε τη γραπτή απάντησή μας.

Η Αυστραλιανή Αρχή Για Οικονομικές Καταγγελίες

Εάν είστε δυσαρεστημένοι με την απάντησή μας στο παράπονό σας, μπορείτε να εγείρετε τις ανησυχίες σας με την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Καταγγελιών (AFCA). Η AFCA είναι μια δωρεάν υπηρεσία που έχει ιδρυθεί για να σας παρέχει έναν ανεξάρτητο μηχανισμό για την επίλυση συγκεκριμένων παραπόνων. Τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA είναι:

Ιστότοπος:	www.afca.org.au
Email:	info@afca.org.au
Ταχυδρομική Διεύθυνση:	GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
Τηλέφωνο:	1800 931 678
Φαξ:	03 9613 6399

3. Έλεγχος Εγγράφων

Ιδιοκτήτης:	Επικεφαλής Συμμόρφωσης & Επιχειρηματικού Κινδύνου
Συγγραφέας:	Ανώτερος Υπεύθυνος Συμμόρφωσης
Εγκριση:	Γενικός Διευθυντής - Διακυβέρνηση, Αλλαγή και Πολιτισμός
Επισκόπηση	Αυτό το έγγραφο πρέπει να αναθεωρείται κάθε δύο χρόνια
Επόμενη Αναθεώρηση:	Σεπτέμβριος 2023

Πληροφορίες εμπιστευτικού Χαρακτήρα

Οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο είναι εμπιστευτικές και ιδιόκτητες για την RHG Mortgages. Πρέπει να διατηρηθεί υπό αυστηρή εμπιστοσύνη και να μην αποκαλυφθεί, να αντιγραφεί ή να χρησιμοποιηθεί εν όλο ή εν μέρει για οποιοδήποτε σκοπό χωρίς τη γραπτή συγκατάθεση της RHG Mortgages. Έχει γίνει κάθε προσπάθεια για να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν έχουν ληφθεί από αξιόπιστες πηγές. Η RHG Mortgages δεν εγγυάται την ακρίβεια ή την πληρότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται και δεν αποδέχεται καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία που προκύπτει σε σχέση με τη χρήση των πληροφοριών.