

Πώς να υποβάλετε παράπονο

Τηλεφωνικά

Καλέστε τον αριθμό της εθνικής γραμμής μας: **13 80 10**

Γραπτώς

Στείλτε μας τα πλήρη στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν δικαιολογητικών και εξηγήστε τι θα θέλατε να κάνουμε.

Παρακαλούμε στείλτε αυτές τις πληροφορίες στη διεύθυνση:

Customer Resolution Team

La Trobe Financial

GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001

email: customerresolution@latrobefinancial.com.au

Φαξ: (+61) 3 8610 2289

Η δέσμευσή μας προς εσάς

Το πρόβλημά σας είναι και δικό μας πρόβλημα

Η εταιρεία La Trobe Financial δεσμεύεται να αντιμετωπίσει τα τυχόν παράπονα από τους πελάτες μας με τους εξής τρόπους:

- Να ακούσουμε προσεκτικά αυτά που μας λέτε
- Να είμαστε ακριβείς και ειλικρινείς όταν σας μιλάμε για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και
- Να αντιμετωπίσουμε τα τυχόν παράπονα ή ανησυχίες που έχετε μαζί μας.

Επίλυση παραπόνων

Η La Trobe Financial θα αναλάβει την παρακάτω διαδικασία σχετικά με το παράπονο ή την ανησυχία σας:

- Θα επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας εντός 1 εργάσιμης ημέρας και θα σας ενημερώσουμε για το κατάλληλο χρονικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα απαντήσει η La Trobe Financial (όχι περισσότερο από 21 ημέρες).
- Τα παράπονα μπορεί να τα χειριστεί ο αρμόδιος αντιπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών. Ωστόσο, αν το θέμα είναι σοβαρό ή απαιτεί περαιτέρω προσοχή, θα δοθεί προτεραιότητα για να διασφαλιστεί μια γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση.
- Τα παράπονα θα παραπεμφθούν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Λογαριασμού δεν επιλύσει το παράπονό σας έως την 4η εργάσιμη ημέρα μετά την παραλαβή του.
- Θα διερευνήσουμε όλες τις περιστάσεις του παραπόνου σας. Αν η La Trobe Financial δεν διαθέτει επαρκείς πληροφορίες, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας ή με άλλα σχετικά τρίτα πρόσωπα ζητώντας τα απαιτούμενα έγγραφα ή πληροφορίες.
- Θα σας απαντήσουμε εντός του χρονικού πλαισίου που καθορίστηκε στην αρχική μας επιβεβαίωση λήψης και η απάντηση θα περιγράφει την απόφασή μας και γιατί λάβαμε τη συγκεκριμένη απόφαση, και
- Αφού σας στείλουμε μια απάντηση στο παράπονό σας, ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να συζητήσουμε περαιτέρω το αποτέλεσμα και οποιαδήποτε άλλα θέματα που σχετίζονται με το παράπονο ή την ανησυχία σας που χρήζουν προσοχής.

Εκτιμούμε την ιδιωτικότητά σας. Μπορείτε να δείτε την Πολιτική μας για την Ιδιωτικότητα στην ιστοσελίδα μας latrobefinancial.com.au

Στην περίπτωση που δεν λάβετε ικανοποιητικό αποτέλεσμα, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε παράπονο στο όργανο Εξωϋπηρεσιακής Επίλυσης Διαφορών της La Trobe Financial:

Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (Australian Financial Complaints Authority - AFCA)

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Γραπτώς στη διεύθυνση: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Email: info@afca.org.au

Ιστοσελίδα: www.afca.org.au

Γλωσσική βοήθεια

Αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και μπορούμε να σας δώσουμε μια μετάφραση στη γλώσσα σας.

如果理解这本英文小册子有困难, 我们可以提供中文翻译版本, 敬请告知。

Se hai problemi a capire questo opuscolo, avvisaci in modo da poter fornirtene la traduzione.

Nếu không hiểu tài liệu này, xin quý khách báo cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể cung cấp bản dịch cho quý khách.

إذا كنت تواجه أي صعوبات في فهم هذا الكتيب، يُرجى إعلامنا ويمكننا تزويدك بنسخة مترجمة عنه.