

Τα σχόλιά σας έχουν σημασία

Πάντα προσπαθούμε να είμαστε μια καλύτερη τράπεζα. Και είστε στο επίκεντρο των προσπαθειών μας.

Επομένως, είναι σημαντικό για εμάς να γνωρίζουμε πότε δεν έχουμε ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας.

Τα σχόλιά σας μπορεί να αφορούν τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, το προσωπικό μας ή τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε τα παράπονά μας.

Όποιο κι αν είναι το παράπονό σας, θέλουμε να βελτιώσουμε τα πράγματα.

Επικοινωνήστε

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να μοιραστείτε τα σχόλιά σας:

- Αυτοπροσώπως στο τοπικό σας υποκατάστημα
- Τηλεφωνικά
- Μέσω της διαδικτυακής μας φόρμας σχολίων
- Επικοινωνήστε με την Ομάδα μας Σχολίων Πελατών
 - Τηλέφωνο: 1300 361 911 (ή +61 3 5485 7911 από στο εξωτερικό) μεταξύ 8.30 π.μ. και 5 μ.μ. (AEST) τις καθημερινές
 - Email: feedback@bendigoadelaide.com.au
 - Ταχυδρομικά:
Customer Feedback Team
Reply Paid 480
Bendigo VIC 3551

Τι να συμπεριλάβετε στα σχόλιά σας

- Το όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας που προτιμάτε
- Τι αφορά το παράπονό σας (συμπεριλάβετε το προϊόν ή την υπηρεσία με την οποία δεν είστε ικανοποιημένοι και τι δεν πήγε καλά)
- Τη λύση που αναζητάτε

Οι οκτώ δεσμεύσεις μας προς εσάς:

1. Θα σας ακούσουμε με ενσυναίσθηση και θα αφιερώσουμε χρόνο για να κατανοήσουμε τις ανησυχίες σας.
2. Θα ενεργήσουμε με ειλικρίνεια, συνέπεια και αντικειμενικότητα.
3. Θα διερευνήσουμε και θα επιλύσουμε το παράπονό σας το συντομότερο δυνατό.
4. Θα είμαστε προσβάσιμοι, ώστε να έχετε την ευκαιρία να υποβάλετε το παράπονό σας και να εισακουστείτε.
5. Θα είμαστε ευαίσθητοι και θα σεβόμαστε τις περιστάσεις σας, ειδικά αν είστε ευάλωτοι και χρειάζεστε τη στήριξή μας.
6. Θα αναλαμβάνουμε την ευθύνη όταν έχουμε κάνει κάτι λάθος και θα διορθώνουμε τα πράγματα όπου μπορούμε.
7. Θα προσπαθούμε για δίκαιες λύσεις που δικαιολογούν την εμπιστοσύνη που μας δείχνετε εσείς και η κοινότητα.
8. Θα μάθουμε από το παράπονό σας και θα παραπέμψουμε ζητήματα σε ανώτερο επίπεδο που θα μπορούσαν να επηρεάσουν άλλους πελάτες.

Τι συμβαίνει όταν υποβάλετε παράπονο;

1. Αναγνωρίζουμε τη λήψη του παραπόνου σας

Όπου είναι δυνατόν, στοχεύουμε να επιλύσουμε τα παράπονα επί τόπου ή εντός πέντε εργάσιμων ημερών. Αν χρειάζομαστε περισσότερο χρόνο, θα λάβετε έναν αριθμό πρωτοκόλλου και στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που χειρίζεται το παράπονό σας.

2. Κατανόηση του ζητήματος

Θα εξετάσουμε τις πληροφορίες που μας δώσατε και θα διερευνήσουμε το ζήτημα διεξοδικά.

Θα λαμβάνετε τακτικές ενημερώσεις προόδου και αν χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες, θα είμαστε σε επαφή.

Υπάρχουν ανώτατα χρονικά όρια επίλυσης παραπόνων που ορίζονται από το νόμο. Αν δεν μπορούμε να τηρήσουμε αυτά τα χρονικά όρια, θα εξηγήσουμε το λόγο και θα σας δώσουμε μια ημερομηνία που μπορείτε να αναμένετε ένα αποτέλεσμα.

3. Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που χειριστήκαμε ή επιλύσαμε το παράπονό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA).

Η AFCA είναι μια ανεξάρτητη υπηρεσία που παρέχει δωρεάν επίλυση διαφορών για καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις.

Ιστότοπος: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Ταχυδρομικά:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

Αν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε παράπονο

Εξουσιοδότηση άλλου ατόμου να σας βοηθήσει

Μπορείτε να ορίσετε κάποιο άλλο άτομο για να υποβάλει ή να χειριστεί το παράπονό σας εκ μέρους σας. Αυτό μπορεί να είναι μέλος της οικογένειας ή φίλος(η), οικονομικός σύμβουλος ή νομικός εκπρόσωπος.

Θα χρειαστεί να δώσετε την κατάλληλη εξουσιοδότηση στον εκπρόσωπό σας να επικοινωνήσει μαζί μας. Μόλις τεθεί σε ισχύ αυτή η εξουσιοδότηση, θα συνεργαστούμε με τον εκπρόσωπό σας για να επιλύσουμε το παράπονό σας.

Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης

Αν είστε κωφοί ή έχετε πρόβλημα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να καλέσετε μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης:

- Οι χρήστες TTY καλούν το 133 677 και μετά ζητούν το 1300 361 911
- Οι χρήστες του Speak and Listen (αναμετάδοση ομιλίας) καλούν το 1300 555 727 και στη συνέχεια ζητούν το 1300 361 911
- Οι χρήστες αναμετάδοσης διαδικτύου συνδέονται με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης και στη συνέχεια ζητούν το 1300 361 911

Υπηρεσίες Διερμηνέων

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

Αυτό το έγγραφο διατίθεται επίσης στα αραβικά, μανδαρινικά, ελληνικά, κορεατικά, γιαπωνέζικα, βιετναμέζικα και απλά αγγλικά.