



Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών

Στόχος μας είναι να παρέχουμε εξαιρετικά προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες μας, αλλά αν τα πράγματα πάνε στραβά, θα θέλαμε να μας ενημερώσετε.

Θέλουμε να συνεργαστούμε μαζί σας για να καταλάβουμε τι συνέβη και να προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας άμεσα.

Αυτό το έγγραφο εξηγεί τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, τι μπορείτε να περιμένετε από εμάς και πόσο καιρό μπορείτε να περιμένετε να διαρκέσει η διαδικασία. Περιγράφει επίσης τον τρόπο επικοινωνίας ή την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοπιστωτικών Καταγγελιών (AFCA) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που απαντάμε στην καταγγελία σας ή εάν δεν μπορέσαμε να επιλύσουμε το παράπονό σας στο χρονικό πλαίσιο που υποσχεθήκαμε.

Πώς να υποβάλετε καταγγελία

Εάν έχετε παράπονο ή διαφωνία, μπορείτε να μας το θέσετε επικοινωνώντας μαζί μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

| | | |
|-----------------|---|-----------------------|
| Τηλέφωνο | Ταχυδρομικά | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ |
| Ph.1300 613 182 | Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150 | rfsdr@renault.com.au |

Χρειάζεστε βοήθεια για την καταγγελία

Εάν χρειάζεστε πρόσθετη βοήθεια για να υποβάλετε το παράπονό σας, επικοινωνήστε μαζί μας χρησιμοποιώντας τη μέθοδο που προτιμάτε και θα εκτιμήσουμε την κατάστασή σας για να καθορίσουμε τον καλύτερο τρόπο για να σας βοηθήσουμε. Εναλλακτικά, μπορείτε να διορίσετε κάποιον να διαχειριστεί την καταγγελία για λογαριασμό σας, όπως μέλος της οικογένειας, φίλο, νόμιμο εκπρόσωπο ή οικονομικό σύμβουλο. Θα μιλήσουμε με αυτό το άτομο για το παράπονό σας εάν μας εξουσιοδοτήσετε να το κάνουμε.

Τι συμβαίνει αφού υποβάλετε καταγγελία;

Θα επανεξετάσουμε τις πληροφορίες που παρέχετε και, εάν είναι δυνατόν, θα συνεργαστούμε μαζί σας για την επίλυση της καταγγελίας τη στιγμή που θα την υποβάλετε μαζί μας.

Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε το παράπονό σας σε αυτήν την πρώτη επαφή, θα διεξάγουμε πρόσθετες έρευνες. Σε αυτές τις περιπτώσεις θα αναγνωρίσουμε το παράπονό σας είτε προφορικά είτε γραπτώς εντός 24 ωρών (ή 1 εργάσιμης ημέρας), ή το συντομότερο δυνατό. Το

Η πρόθεση μας είναι να επιτευχθεί αποτελεσματική επίλυση της καταγγελίας σας το συντομότερο δυνατό. Όπου απαιτείται εκτεταμένη έρευνα, θα γνωστοποιήσουμε τους λόγους για αυτό και την πρόοδο της έρευνας, ιδιαίτερα όταν η πρόοδος έχει καθυστερήσει.

Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας ενημερώσουμε για το αποτέλεσμα της έρευνας και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να διερευνήσουμε τις διαθέσιμες επιλογές για την επίλυση του παραπόνου σας. Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε την καταγγελία, θα εξηγήσουμε γιατί έχει ληφθεί αυτή η απόφαση και τις πληροφορίες που χρησιμοποιήσαμε για να φτάσουμε σε αυτήν την απόφαση.



Όταν η καταγγελία σας παραμένει ανοικτή για περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες ή σε όλες τις περιπτώσεις εάν η καταγγελία σχετίζεται με αίτηση δυσκολίας, θα παράσχουμε γραπτή απάντηση, εκτός εάν σας συμβουλευσουμε ότι δεν θέλετε γραπτή απάντηση.

Η γραπτή απάντησή μας θα περιλαμβάνει:

- Το τελικό αποτέλεσμα της καταγγελίας.
- Γιατί έχει ληφθεί αυτή η απόφαση
- Οι πληροφορίες που χρησιμοποιήσαμε για να φτάσουμε σε αυτήν την απόφαση
- Πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά σας να παραπέμψετε την καταγγελία σας στην αυστραλιανή αρχή οικονομικών καταγγελιών και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

Η γραπτή απάντηση θα σας εκδοθεί εντός 21 ημερολογιακών ημερών εάν η καταγγελία σχετίζεται με δυσκολίες, αναβολή εξόφλησης ή προεπιλογή ειδοποίησης ή 30 ημερολογιακές ημέρες για οποιαδήποτε άλλη καταγγελία. Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο ή πληροφορίες για τη διεξαγωγή της έρευνάς μας, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας.

Θα χρησιμοποιούμε «απλή αγγλική» γλώσσα όποτε επικοινωνούμε μαζί σας.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (AFCA). Η AFCA είναι εξωτερική από τις Renault Financial Services και παρέχει δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία για την επίλυση παραπόνων από καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις σχετικά με χρηματοπιστωτικές εταιρείες.

Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοπιστωτικών Καταγγελιών (AFCA):

Τηλέφωνο: 1800 931 678

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: info@afca.org.au

Σε σύνδεση: www.afca.org.au

Mail: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001