



Οδηγός Bankwest στα ελληνικά

Τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε
κάποιο παράπονο

bank less



Ελληνικά

Λέξεις με έντονη γραφή



Αυτό το φυλλάδιο έχει μερικές λέξεις με έντονη γραφή.

Την πρώτη φορά που γράφουμε μια λέξη με έντονη γραφή

- η λέξη είναι **με μπλε χρώμα**
- γράφουμε τι σημαίνει η λέξη με έντονη γραφή.

Μπορείτε να λάβετε βοήθεια με αυτό το φυλλάδιο



Μπορείτε να ζητήσετε από κάποιο άτομο να σας βοηθήσει

- να διαβάσετε αυτό το φυλλάδιο
- να μάθετε τι αφορά αυτό το φυλλάδιο
- να βρείτε περισσότερες πληροφορίες.



Σχετικά με αυτό το φυλλάδιο



Αυτό το φυλλάδιο γράφτηκε από την Bankwest.



Αυτό το φυλλάδιο αφορά τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε κάποιο παράπονο



Παράπονο σημαίνει όταν

- **δεν** είστε ικανοποιημένοι με την τράπεζα ή τους ανθρώπους της και
- μας λέτε τον λόγο.



Θέλουμε να κάνουμε το σωστό πράγμα για εσάς.

Θέλουμε να μας εμπιστευέστε.



Θέλουμε οι **χρηματοοικονομικές σας υπηρεσίες** να είναι εύχρηστες και κατανοητές.



Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σημαίνει τρόποι με τους οποίους μπορούμε να σας βοηθήσουμε να διαχειριστείτε τα χρήματά σας.

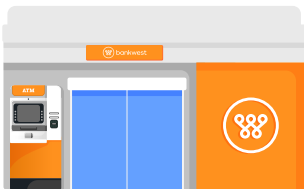
Τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε κάποιο παράπονο



Αν έχετε κάποιο παράπονο μπορείτε πρώτα να μιλήσετε μαζί μας.



Οποιοσδήποτε από το προσωπικό μας μπορεί να σας βοηθήσει.



Μπορείτε να πάτε στο υποκατάστημα της περιοχής σας για να μιλήσετε με κάποιο άτομο.



Μπορείτε να μας καλέσετε.

13 17 19



Μπορείτε να μας γράψετε.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

Δεν χρειάζεται να βάλετε γραμματόσημο.



Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την διαδικτυακή μας φόρμα.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



Περισσότερες πληροφορίες που αφορούν τη διαδικασία παραπόνων υπάρχουν στην ιστοσελίδα μας.

bankwest.com.au/help/registering-complaints

Αν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε παράπονο

Κάποιο άτομο που εμπιστεύεστε μπορεί να σας βοηθήσει να υποβάλετε παράπονο.



Αυτό το έμπιστο άτομο μπορεί να είναι

- κάποιος φίλος ή μέλος της οικογένειας που είναι 18 ετών και άνω



- ο λογιστής σας



- ένας νόμιμος εκπρόσωπος.

Για παράδειγμα, ένας δικηγόρος.



Έμπιστο άτομο μπορεί επίσης να είναι

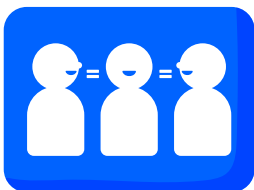
- ο **πληρεξούσιός σας**
 - πληρεξούσιος είναι ένα άτομο που επιλέγετε να είναι υπεύθυνος για τα χρήματα και τις νομικές αποφάσεις σας



- ένας **χρηματοοικονομικός σύμβουλος**
 - ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος γνωρίζει για χρήματα και μπορεί να σας βοηθήσει αν έχετε προβλήματα με τα χρήματά σας



- εταιρεία διαχείρισης χρεών ή **συνήγορος**
 - ένας συνήγορος μπορεί να σας βοηθήσει να πείτε αυτό που θέλετε και να πάρετε αποφάσεις.



Αν δεν μιλάτε **αγγλικά** μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Υπηρεσίας Μεταφραστών και Διερμηνέων ή TIS.

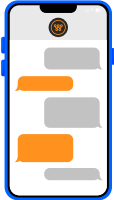


Καλέστε το 13 14 50

Ζητήστε να σας συνδέσουν με το 13 17 19

**National
Relay
Service**

Αν είστε κωφό άτομο ή χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε ή να ακούσετε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service) ή - NRS.



Αναμετάδοση γραπτών μηνυμάτων SMS

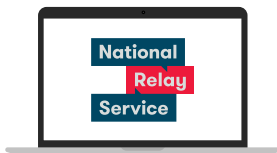
Στείλτε γραπτό μήνυμα στο **0423 677 767**



Αναμετάδοση φωνής

Καλέστε το **1300 555 727**

Ζητήστε να σας συνδέσουν με το **13 17 19**



Ιστοσελίδα NRS

communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub



Αν είστε κωφό άτομο ή χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε ή να ακούσετε, μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε το Τηλέτυπο (Teletypewriter) ή TTY.

Καλέστε το **13 36 77**

Ζητήστε να σας συνδέσουν με το **13 17 19**

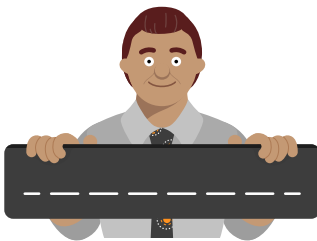
Ποια είναι η διαδικασία όταν υποβάλετε παράπονο;



Όταν υποβάλετε παράπονο θα σας δώσουμε

- έναν αριθμό πρωτοκόλλου για το παράπονό σας

και



- το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που θα σας βοηθήσει.



Η τράπεζά μας

- θα σας ακούσει



- θα σκεφτεί για το πώς σας έχει επηρεάσει το πρόβλημα



- θα διορθώσει τα πράγματα αν έχουμε κάνει κάποιο λάθος.



Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το πρόβλημα γρήγορα.



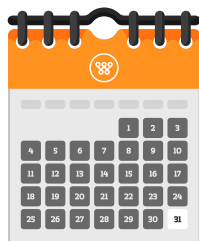
Αν δεν **μπορέσουμε** να επιλύσουμε το πρόβλημά σας αμέσως, ίσως χρειαστεί να ζητήσουμε από το αρμόδιο τμήμα να το εξετάσει. Για παράδειγμα, Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Bankwest.



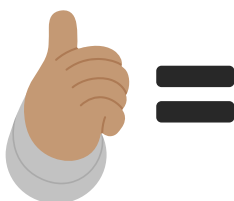
Θα σας πούμε τι κάνουμε για να επιλύσουμε το πρόβλημα.



Θα σας ενημερώνουμε τακτικά σχετικά με το τι κάνουμε για να επιλύσουμε το πρόβλημα.



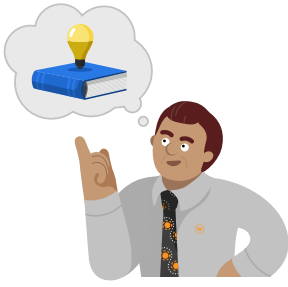
Αν **δεν μπορέσουμε** να επιλύσουμε το πρόβλημα σε 30 ημέρες θα σας πούμε το λόγο.



Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε ένα δίκαιο αποτέλεσμα.



Θα σας στείλουμε μια επιστολή με το τελικό αποτέλεσμα αν χρειαστούμε περισσότερες από 5 ημέρες.



Θα φροντίσουμε

- να μάθουμε από τα λάθη μας

και



- θα προσπαθήσουμε να μην ξανασυμβεί αυτό το πρόβλημα.



Θέλουμε να είστε ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες μας.

Τι χρειαζόμαστε από εσάς



Για να μας βοηθήσετε να εξετάσουμε το πρόβλημα, ενδέχεται να σας ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες.

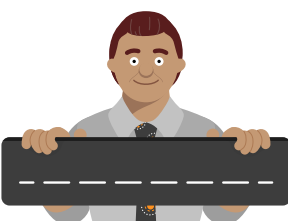


Περισσότερες πληροφορίες μπορεί να είναι

- email ή επιστολές που αφορούν το πρόβλημα



- λεπτομέρειες τηλεφωνικών κλήσεων που αφορούν το πρόβλημα



- με ποιους μιλήσατε για το πρόβλημα.

Αν χρειάζεστε περισσότερη βοήθεια



Αν προσπαθήσαμε να επιλύσουμε το πρόβλημα και εξακολουθείτε να **μην** είστε ικανοποιημένοι, επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Bankwest.

Είναι η εξειδικευμένη ομάδα επίλυσης παραπόνων της τράπεζάς μας.



Καλέστε το τμήμα παραπόνων.

13 17 19



Ενημερώστε το τμήμα παραπόνων διαδικτυακά.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



Γράψτε στο τμήμα παραπόνων.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

Δεν χρειάζεται να βάλετε γραμματόσημο.

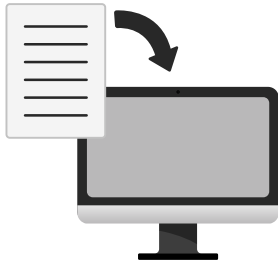


Μπορείτε να μιλήσετε με το τμήμα μας Βοήθειας Πελατών (Customer Assist) αν έχετε οικονομικά προβλήματα.



Καλέστε το τμήμα Βοήθειας Πελατών.

1300 769 173



Στείλτε email στο τμήμα Βοήθειας Πελατών.

customer.assist@bankwest.com.au



Για περισσότερες πληροφορίες πηγαίnete στην ιστοσελίδα μας

bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance



Δεν λέμε σε κανέναν τις πληροφορίες σας.

Αν ακόμη δεν είστε ικανοποιημένοι



Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να μιλήσετε με την **Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (Australian Financial Complaints Authority)**.

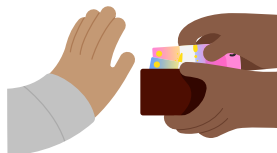


Η Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων

- βοηθάει με παράπονα που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες



- **δεν** είναι μέρος της Bankwest



- είναι μια δωρεάν υπηρεσία.



Καλέστε το **1800 931 678**



Email **info@afca.org.au**



Ιστότοπος **afca.org.au**



© 2021 Η Bankwest είναι τμήμα της Commonwealth Bank of Australia. ABN 48 123 123 124. Με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων εκτός αυτών που επιτρέπονται από τον Αυστραλιανό Νόμο περί Πνευματικών Δικαιωμάτων 1968.

Text incorporated in this Easy English publication was created by Scope (Aust) Ltd. Bankwest has undertaken reasonable enquiries to identify where material or content is owned by third parties and has secured permission for its use and reproduction from Scope (Aust) Ltd.