



---

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

RESIMAC GROUP LTD

## 1. Σκοπός

Στη Resimac, 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. Πεδίο εφαρμογής

Αυτή η πολιτική ισχύει για την Resimac Group Ltd (ACN (AAE) 095 034 003, Αυστραλιανή Πιστωτική Άδεια - Australian Credit License 247829) και τις ακόλουθες θυγατρικές εταιρείες (την "Ομάδα", "εμείς", "δική μας" ή "Resimac"):

1. Evergreen Finance Company Pty Ltd (ACN 126 481 865, Australian Credit Licence 392570).
2. FAI First Mortgage Pty Limited (ACN 003 963 817, Australian Credit Licence 391983);
3. Homeloans.com.au Pty Ltd (ACN 118 337 367, Australian Credit Licence 390850);
4. Resimac Asset Finance Pty Limited (ACN 098 034 041, Australian Credit Licence 391809);
5. Resimac Financial Services Pty Ltd (ACN 104 815 554, Australian Credit Licence 384707);
6. Resimac Limited (ACN 002 997 935, Australian Credit Licence and Αυστραλιανή Άδεια Οικονομικών Υπηρεσιών - Australian Financial Services Licence 247283); and
7. The Servicing Company Pty Ltd (ACN 120 919 959, Australian Credit Licence 450382).

## 3. 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@resimac.com.au  
**Ταχυδρομική διεύθυνση:** PO BOX H284, Australia Square NSW 1215  
**Τηλέφωνο:** 1300 764 447

### Πώς να Λάβετε Βοήθεια

Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε ένα παράπονο σε εμάς ή έχετε οποιοδήποτε ερωτήσεις σχετικά με αυτήν την πολιτική, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 1300 764 447.

## 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 ανεπίλυτα 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](http://www.afca.org.au)  
**Email:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
**Ταχυδρομική Διεύθυνση:** GPO Box 3, Melbourne VIC 3000  
**Τηλέφωνο:** 1800 931 678  
**Φαξ:** 03 9613 6399

#### 4. 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 Resimac Group Limited. 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 Resimac Group Limited. Έχει γίνει κάθε προσπάθεια για να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν έχουν ληφθεί από αξιόπιστες πηγές. Η Resimac Group Limited 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.