



Πολιτική χειρισμού εξωτερικών παραπόνων

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τα παράπονά σας είναι σημαντικά

Η παρούσα πολιτική ισχύει για τη Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (**HWAU**). Η HWAU είναι μέλος του ομίλου εταιρειών PayPal.

Η HWAU δίνει μεγάλη αξία και σημασία στην παροχή ανώτερης ποιότητας προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών στους πελάτες της. Η HWAU αναγνωρίζει ότι, κάποιες φορές, προκύπτουν προβλήματα και σε αυτές τις περιπτώσεις, η HWAU δεσμεύεται να διορθώσει την κατάσταση.

Αν κάποια στιγμή δεν μείνετε ευχαριστημένοι με κάτι που έχουμε κάνει (ή δεν έχουμε κάνει), είναι σημαντικό να το ακούσουμε, ώστε να μπορέσουμε να διορθώσουμε την κατάσταση.

Σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων σύμφωνα με τις κανονιστικές υποχρεώσεις μας, προκειμένου να διασφαλίσουμε τον χειρισμό όλων των παραπόνων σωστά, έγκαιρα, δίκαια, αποτελεσματικά και με συνέπεια.

Ο χειρισμός όλων των παραπόνων θα πραγματοποιείται σύμφωνα με την Πολιτική απορρήτου, στην οποία μπορείτε να έχετε πρόσβαση [εδώ](#).

Διαδικασία υποβολής παραπόνων

Μπορείτε να αναφέρετε δωρεάν τα παράπονά σας σχετικά με τις υπηρεσίες μας με τους εξής τρόπους:

Email:	auexecutiveescalations@paypal.com
Τηλέφωνο:	1800 073 263 (εντός Αυστραλίας, μόνο σταθερή γραμμή) ή +61 2 8223 9500 Οι ώρες υποστήριξης είναι διαθέσιμες στη σελίδα Επικοινωνία .
Ταχυδρομείο:	Customer Advocacy Manager PayPal Australia GPO Box 351 Sydney NSW 2001

Κατά την υποβολή του παραπόνου, συμπεριλάβετε όσες περισσότερες πληροφορίες μπορείτε σχετικά με το παράπονο (συμπεριλαμβανομένων βασικών ημερομηνιών, ωρών ή συμβάντων) και προσκομίστε υποστηρικτικά έγγραφα, όπου είναι δυνατό.

Εκπρόσωπός σας μπορεί να υποβάλει παράπονο εκ μέρους σας. Σε αυτή την περίπτωση, ενημερώστε μας ότι έχετε εξουσιοδοτήσει εκπρόσωπο χρησιμοποιώντας τα παραπάνω στοιχεία επικοινωνίας.

Πόσος χρόνος απαιτείται και τι περιλαμβάνει η διαδικασία;

Στόχος μας είναι να λαμβάνουμε γνώση του παραπόνου σας το συντομότερο δυνατόν και γενικά εντός 1 εργάσιμης ημέρας. Εάν είναι δυνατόν, θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας επιτόπου. Αν χρειάζομαστε επιπλέον χρόνο για να επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα σας ενημερώσουμε. Εάν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το πρόβλημά σας σε αυτό το πρώτο στάδιο επικοινωνίας, θα παραπέμψουμε το παράπονο στην ειδική ομάδα διαχείρισης παραπόνων.

Η ομάδα διαχείρισης παραπόνων είναι εδώ για να βρει λύση για εσάς. Κατά τη λήψη απόφασης για το θέμα σας, θα εξετάσουμε τι είναι δίκαιο και εύλογο, καθώς και τις υποχρεώσεις μας σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όπως τον *Νόμο για τις επιχειρήσεις του 2001* (Cth) και τις σχετικές οδηγίες του κλάδου. Θα σας απαντήσουμε ενημερώνοντάς σας για την τελική έκβαση του παραπόνου σας, το δικαίωμά σας να υποβάλετε το σχετικό παράπονο στην Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών της Αυστραλίας («**AFCA**») αν εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι και πώς να επικοινωνήσετε με την AFCA.

Στόχος μας είναι να επιλύουμε όλα τα παράπονα που παραπέμπονται στην ομάδα διαχείρισης παραπόνων εντός 30 ημερών από την αρχική υποβολή του παραπόνου. Αυτό μπορεί να μην είναι δυνατό σε όλες τις περιπτώσεις. Στην εξαιρετική περίπτωση καθυστέρησης στην οποία δεν θα μπορέσουμε να σας δώσουμε τελική απάντηση εντός 30 ημερών, θα σας ενημερώσουμε για τον λόγο της καθυστέρησης και θα συνεχίσουμε να σας ενημερώνουμε για την εξέλιξη του ζητήματος. Επίσης, θα σας ενημερώσουμε σχετικά με το δικαίωμά σας να υποβάλετε το παράπονό σας στην AFCA και πώς να επικοινωνήσετε με την AFCA.

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με την απάντηση

Είμαστε μέλος της AFCA, ενός ανεξάρτητου μηχανισμού εξωτερικής επίλυσης διαφορών που καλύπτει τους πελάτες στην Αυστραλία. Η AFCA παρέχει μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία για την επίλυση παραπόνων καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων σχετικά με χρηματοπιστωτικές εταιρείες που συμμετέχουν σε αυτή, όπως η HWAU, όταν το σχετικό παράπονο εμπίπτει στην αρμοδιότητα της AFCA.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση ή τον χειρισμό του παραπόνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA με τους εξής τρόπους:

Τηλέφωνο:	1800 931 678 (κλήση χωρίς χρέωση)
Ταχυδρομείο:	Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Email:	info@afca.org.au
Ιστότοπος:	Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την AFCA, επισκεφτείτε τον ιστότοπο www.afca.org.au .

Αν το παράπονό σας αφορά συγκεκριμένα το απόρρητο των δεδομένων σας, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Επιτρόπου Πληροφοριών της Αυστραλίας («**OAIC**») με τους εξής τρόπους:

Τηλέφωνο:	1300 363 992
Ταχυδρομείο:	Office of the Australian Information Commissioner GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
Email:	Υποβάλετε ηλεκτρονική φόρμα εδώ https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/
Ιστότοπος:	Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το OAIC, επισκεφτείτε τον ιστότοπο oaic.gov.au .

Πελάτες με απαιτήσεις προσβασιμότητας

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη τη δέσμευσή μας να παρέχουμε προσβάσιμες υπηρεσίες στους πελάτες μας.

Η Πολιτική Παραπόνων είναι διαθέσιμη στα αγγλικά (με δυνατότητα προσαρμογής του μεγέθους γραμματοσειράς της σελίδας μέσω του προγράμματος περιήγησης). Αν θέλετε επιπλέον υποστήριξη, όπως έναν διερμηνέα, ή αν έχετε άλλες απαιτήσεις προσβασιμότητας, επικοινωνήστε μαζί μας χρησιμοποιώντας τα παραπάνω στοιχεία ή ενημερώστε μας κατά την υποβολή του παραπόνου σας. Δεν επιβαρύνεστε με επιπλέον κόστος.

Αν πάσχετε από κώφωση ή έχετε διαταραχή ακοής ή ομιλίας, η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης μπορεί να σας βοηθήσει να μιλήσετε μαζί μας μέσω τηλεφώνου:

- Τηλέτυπο (TTY) ή φωνή: καλέστε το 133 677 και ζητήστε το 1800 073 263
- Για να μιλήσετε και να ακούσετε: καλέστε το 1300 555 727 και ζητήστε το 1800 073 263
- Αναμετάδοση SMS: Στείλτε γραπτό μήνυμα στο 0423 677 767

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε την [Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης](#).