

# ΟΔΗΓΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Equity Trustees έχει μια αποδεδειγμένη διαδικασία χειρισμού παραπόνων και δεσμεύεται να εξετάζει και να επιλύει σωστά όλα τα παράπονα. Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε επίσημο παράπονο, μπορείτε να το κάνετε διαδικτυακά, μέσω email, τηλεφωνικά ή αυτοπροσώπως (σε οποιοδήποτε από τα γραφεία μας):

## **Τηλέφωνο**

1300 133 472

## **Ταχυδρομικά**

Equity Trustees  
GPO Box 2307  
Melbourne VIC 3001

## **Διαδικτυακή Φόρμα Παραπόνων**

## **Email**

[compliance@eqt.com.au](mailto:compliance@eqt.com.au)

Θα βεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου εντός 24 ωρών (ή μιας εργάσιμης ημέρας) από τη λήψη του παραπόνου, ή το συντομότερο δυνατό. Θα επιδιώξουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας:

- 21 ημερολογιακές ημέρες (Σχετικά με Πίστωση και Ειδοποιήσεις Πιστωτικής Αδυναμίας Πληρωμής),
- 30 ημερολογιακές ημέρες (Ιδιωτικότητα, Διαχειριζόμενο Σχέδιο Επενδύσεων, IDPS και Οικονομικές Συμβουλές),
- 45 ημερολογιακές ημέρες (Παραδοσιακοί Διαχειριστές [Trustees] ή Επαγγελματική Σύμβαση [Superannuation]),
- 90 ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου ένστασης των 28 ημερολογιακών ημερών (Απόφαση για την Κατανομή Παροχής Θανάτου Επαγγελματικής Σύμβασης).

Εάν χρειαστούμε περισσότερο χρόνο για να διερευνήσουμε και να επιλύσουμε το παράπονό σας, θα εξηγήσουμε γιατί και θα παράσχουμε μια προβλεπόμενη ημερομηνία για το αποτέλεσμα. Θα σας κρατήσουμε ενήμερους για την πρόοδο.

Εάν ένα ζήτημα δεν έχει επιλυθεί προς ικανοποίησή σας, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοπιστωτικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority] (AFCA).

Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση παραπόνων για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, η οποία είναι δωρεάν για τους καταναλωτές.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της είναι:



**Ιστότοπος**

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

**Email**

[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

**Τηλέφωνο**

1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Γραπτώς στην Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Υπάρχουν ορισμένα χρονικά όρια για την υποβολή ορισμένων παραπόνων. Αυτά περιλαμβάνουν παράπονα σχετικά με την καταβολή της παροχής θανάτου, τα οποία πρέπει να καταθέσετε στην AFCA εντός 28 ημερών από τη λήψη της γραπτής απόφασης των Διαχειριστών.

Ο εξωτερικός φορέας επίλυσης διαφορών έχει συσταθεί για να σας βοηθήσει στην επίλυση του παραπόνου σας όπου δεν μπορέσατε να το κάνετε μαζί μας. Ωστόσο, είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε πρώτα μαζί μας.

## **ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

Εάν επιθυμείτε, μπορείτε να διορίσετε κάποιον άλλο άτομο για να διαχειριστεί το παράπονό σας εκ μέρους σας, για παράδειγμα, έναν φίλο ή μέλος της οικογένειας, έναν νόμιμο εκπρόσωπο ή έναν οικονομικό σύμβουλο. Θα μιλήσουμε με τον εκπρόσωπό σας εάν μας εξουσιοδοτήσετε να το κάνουμε.

Επίσης, μπορούμε να κανονίσουμε διερμηνέα (συμπεριλαμβανομένου ενός διερμηνέα AUSLAN) για να σας βοηθήσει στην υποβολή και τη διαχείριση του παραπόνου σας. Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε βοήθεια, συμπεριλαμβανομένων οποιονδήποτε συγκεκριμένων αναγκών, για την υποβολή του παραπόνου σας.

Αυτό το έγγραφο είναι διαθέσιμο στο [eqt.com.au](http://eqt.com.au) στην αραβική, κινέζικη, βιετναμέζικη, ιταλική και ελληνική γλώσσα. Ενημερώστε μας εάν το χρειάζεστε σε άλλη γλώσσα ή μορφή.

© 2021 EQT Holdings Limited ABN 22 607 797 615 είναι μια δημόσια εισηγμένη εταιρεία στο Australian Securities Exchange (ASX: EQT) με γραφεία στη Μελβούρνη, Σύδνεϋ, Βρισβάνη και Πέρθη. Equity Trustees Limited ABN 46 004 031 298 AFSL 240975, Equity Trustees Wealth Services Limited ABN 33 006 132 332 AFSL 234528, Equity Trustees Superannuation Limited ABN 50 055 641 757 AFSL 229757, HTFS Nominees Pty Ltd ABN 47 640 213 878 AFSL 232500, and EQT Responsible Entity Services Ltd ABN 94 101 103 011 AFSL 223271 είναι μέρος του EQT Holdings Limited Group.

Οι πληροφορίες που εμφανίζονται σε αυτόν τον ιστότοπο είναι μόνο γενικές πληροφορίες. Δεν λαμβάνει υπόψη επενδυτικούς στόχους, την οικονομική κατάσταση ή τις ιδιαίτερες ανάγκες οποιουδήποτε συγκεκριμένου προσώπου. Πριν λάβετε μια επενδυτική απόφαση, πρέπει να εξετάσετε (με ή χωρίς τη βοήθεια συμβούλου) εάν αυτές οι πληροφορίες είναι κατάλληλες για τις ανάγκες, τους στόχους και τις περιστάσεις σας. Θα πρέπει να λάβετε ένα αντίγραφο της σχετικής δήλωσης γνωστοποίησης προϊόντων προτού λάβετε οικονομικές αποφάσεις σχετικά με αυτά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες. Η χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή τη σελίδα διέπεται από την Αυστραλιανή νομοθεσία και υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις στον ιστότοπό μας.