

Πώς να υποβάλετε παράπονο

Mercer Super



Greek | Ελληνικά

Σχετικά με αυτόν τον οδηγό

Αυτός ο οδηγός σας λέει πώς να υποβάλετε παράπονο σε περίπτωση που έχετε κάποιο πρόβλημα και τι θα κάνουμε για να το διορθώσουμε.

Ένα παράπονο είναι όταν:

- Δεν είστε ευχαριστημένοι με τον λογαριασμό σας ή τις υπηρεσίες μας, και
- Μας ζητάτε να σας βοηθήσουμε να λύσετε το πρόβλημα.

Βλέπουμε το παράπονό σας ως ευκαιρία να βοηθήσουμε και να βελτιωθούμε.

Πώς να υποβάλετε παράπονο

Μπορείτε να μας πείτε για το παράπονό σας με 3 τρόπους:



Καλέστε τη Γραμμή Βοήθειας:

1800 682 525, Δευτέρα έως Παρασκευή, 8 π.μ. - 7 μ.μ. (AEST/AEDT)



Στείλτε μας email:

MSALCustomer.Complaints@mercer.com



Στείλτε μας επιστολή:

Complaints Officer (Υπεύθυνος Παραπόνων)

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

Τι θα κάνουμε

Όταν λάβουμε το παράπονό σας:

- Θα σας ενημερώσουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας
- Θα προσπαθήσουμε να διορθώσουμε το πρόβλημα αμέσως
- Θα σας ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες, αν απαιτείται, που θα μας βοηθήσουν να εξετάσουμε το πρόβλημα
- Θα σας πούμε γραπτώς πόσος καιρός θα χρειαστεί για να διορθώσουμε το πρόβλημα

Πόσος καιρός θα χρειαστεί



Αν δεν μπορέσουμε να διορθώσουμε το πρόβλημα αμέσως:

- Θα προσπαθήσουμε να το διορθώσουμε εντός 5 εργάσιμων ημερών
- Θα σας πούμε αν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο
- Θα σας δώσουμε τους λόγους για τους οποίους χρειαζόμαστε επιπλέον χρόνο

Αν δεν μπορούμε να διορθώσουμε το πρόβλημα:

- Θα σας πούμε γιατί
- Θα δούμε τι άλλο μπορούμε να κάνουμε για να σας βοηθήσουμε
- Θα σας πούμε πώς να διαβιβάσετε το παράπονό σας στην AFCA (Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Παραπόνων)

Ζητήστε βοήθεια από κάποιον που εμπιστεύεστε



Μπορείτε να ζητήσετε από κάποιον που εμπιστεύεστε να υποβάλει παράπονο για εσάς. Μπορεί να είναι:

- Ένα στενό μέλος της οικογένειας ή φίλος
- Ο οικονομικός σας σύμβουλος
- Ο δικηγόρος σας

Θα πρέπει να μας δώσετε γραπτή εξουσιοδότηση προτού μπορέσουμε να μιλήσουμε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας σας.

Για να το κάνετε αυτό, συμπληρώστε και επιστρέψτε το έντυπο Εξουσιοδότησης Τρίτου Μέρους, το οποίο μπορείτε να [κατεβάσετε εδώ](#).

Βοήθεια στη γλώσσα σας



Αν τα Αγγλικά δεν είναι η πρώτη σας γλώσσα, μπορούμε να βρούμε κάποιον να σας βοηθήσει στη γλώσσα που προτιμάτε.

- Ζητήστε διερμηνέα από τη Γραμμή Βοήθειας όταν μας καλέσετε στο: **1800 682 525**
- Η Γραμμή Βοήθειας είναι ανοιχτή: **Δευτέρα έως Παρασκευή, 8 π.μ. - 7 μ.μ. (AEST/AEDT)**

Άλλες υπηρεσίες υποστήριξης

Υποστήριξη για πρόσβαση σημαίνει ότι μπορείτε να λάβετε πληροφορίες με διαφορετικούς τρόπους και ότι όλοι μπορούν να κατανοήσουν τις πληροφορίες.



Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (NRS) για υπηρεσίες κλήσεων που σας βοηθούν να ακούσετε ή να μιλήσετε μαζί μας στο τηλέφωνο.

Βρείτε περισσότερες πληροφορίες:

Καλέστε την NRS στο **1800 555 660**

Ή εγγραφείτε στη διεύθυνση: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

Πώς να συνδεθείτε μαζί μας μέσω της NRS:

- Χρήστες του NRS Chat, συνδεθείτε στην NRS και στη συνέχεια ζητήστε το **1800 682 525**.
- Χρήστες τηλετύπου (TTY), καλέστε το **133 677** και στη συνέχεια ζητήστε το **1800 682 525**.
- Χρήστες αναμετάδοσης ομιλίας σε ομιλία, καλέστε το **1300 555 727** και στη συνέχεια ζητήστε το **1800 682 525**.

Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι

Αν υποβάλετε παράπονο και εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA:

Ιστοσελίδα: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Αλληλογραφία: Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

Επιπλέον υποστήριξη

Αν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες, επικοινωνήστε με τη Γραμμή Βοήθειας στο **1800 682 525** και η ομάδα μας μπορεί να σας βοηθήσει με άλλες επιλογές.

Αν αντιμετωπίζετε οικονομική κακοποίηση ή κακοποίηση ηλικιωμένων, ενδοοικιακή ή οικογενειακή βία, η συζήτηση με κάποιον μπορεί να κάνει τη διαφορά.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με μερικές από τις παρακάτω δωρεάν και εμπιστευτικές υπηρεσίες υποστήριξης:

- **Financial Counselling Australia:**
Καλέστε το **1800 007 007** ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση **www.financialcounsellingaustralia.org.au** για ανεξάρτητες και εμπιστευτικές υπηρεσίες σε θέματα οικονομικών δυσκολιών.
- **1800 RESPECT (24 ώρες):**
Καλέστε το **1800 737 732** ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση **www.1800respect.org.au** για υποστήριξη, αν αντιμετωπίζετε ή κινδυνεύετε από σεξουαλική επίθεση, κακοποίηση ηλικιωμένων ή οικογενειακή και ενδοοικιακή βία.
- **Lifeline (24 ώρες):**
Καλέστε το **13 11 14** ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση **www.lifeline.org.au** για υποστήριξη, αν περνάτε δύσκολες στιγμές και θέλετε να μιλήσετε με κάποιον στις υπηρεσίες πρόληψης αυτοκτονιών.

Το απόρρητό σας είναι σημαντικό

Η Mercer (και οι θυγατρικές της) δεσμεύεται να διατηρεί τα στοιχεία σας απόρρητα. Συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας στοιχεία μόνο για να σας ταυτοποιήσουμε και για να μας βοηθήσουν να διευθετήσουμε ένα παράπονο.

Για να μάθετε περισσότερα, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας [Πολιτική Απορρήτου Mercer](#).

Εκδόθηκε από την Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, Αυστραλιανή Άδεια Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών 235906, διαχειριστής του Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ("Mercer Super"). Οποιαδήποτε συμβουλή παρέχεται είναι γενικής φύσης και δεν λαμβάνει υπ' όψη τους στόχους, την οικονομική κατάσταση ή τις ανάγκες σας. Πριν ενεργήσετε σύμφωνα με αυτήν τη συμβουλή, λάβετε υπ' όψη τη Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος που διατίθεται στη διεύθυνση mercersuper.com.au. Το προϊόν Target Market Determination (Καθορισμός Στόχου Αγοράς) μπορεί να βρεθεί στη διεύθυνση mercersuper.com.au/tmd.

Το "MERCER" είναι Αυστραλιανό σήμα κατατεθέν της Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917. Πνευματική ιδιοκτησία ©2023 Mercer LLC. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.