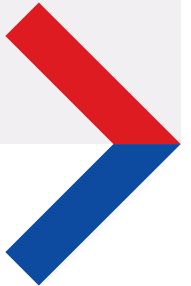


Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών CFS



Περιεχόμενα

Τμήμα	Σελίδα
Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	03
Διακήρυξη πολιτικής	03
Οι αρχές μας για την αντιμετώπιση καταγγελιών	03
Να εμφυσήσουμε μια κουλτούρα δεκτική στην υποβολή καταγγελιών και στην αξιολόγησή τους	03
Να διαχειριζόμαστε τις καταγγελίες με αίσθημα δικαιοσύνης, με αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα	03
Να διδασκόμαστε και να βελτιωνόμαστε	03
Η διαδικασία υποβολής καταγγελιών	04
Επισήμανση	04
Καταγραφή και επιβεβαίωση	04
Διερεύνηση και ανταπόκριση	04
Πότε θα υπάρξει απάντηση;	05
Όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην επίλυση μιας καταγγελίας	05
Περάτωση της διαδικασίας εξέτασης καταγγελίας	05
Τρόπος υποβολής καταγγελιών	06
Επόμενα βήματα – Πρόσβαση στην AFCA	06
Ορισμοί	07
Διαθέσιμη επιπλέον βοήθεια	07
Διαχείριση πολιτικής	08
Σχετικά έγγραφα	08
Σχετικά εσωτερικά έγγραφα	08
Εξωτερικές πηγές υποχρεώσεων	08

Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών (Πολιτική) είναι ένα καίριο συστατικό του πλαισίου διαχείρισης καταγγελιών της Colonial First State (CFS) και εξηγεί πώς επιδιώκουμε να προσφέρουμε στην πελατεία μας μία εμπειρία διαχείρισης καταγγελιών υψηλής ποιότητας, μέσω των διαύλων της επιλογής τους, με δίκαια αποτελέσματα που ισχύουν με συνέπεια σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Η παρούσα Πολιτική ορίζει:

- τις αρχές μας για την διαχείριση καταγγελιών
- την διαδικασία υποβολής και εξέτασης καταγγελιών, και
- Πληροφορίες για την πρόσβαση στην Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Καταγγελιών (AFCA)

Η παρούσα Πολιτική ισχύει για την CFS, για το προσωπικό μας και για τρίτους που αναλαμβάνουν την ευθύνη διαχείρισης καταγγελιών εκ μέρους της CFS.

Διακήρυξη πολιτικής

Κατά τη διαχείριση καταγγελιών, ακολουθούμε μια προληπτική και πελατοκεντρική προσέγγιση, σταθερά προσηλωμένη στην αντιμετώπιση τυχόν ζητημάτων που προκύπτουν εντός εύλογων χρονικών πλαισίων και κανονιστικών υποχρεώσεων.

Στόχος μας είναι να διευκολύνουμε μια έγκαιρη, δίκαιη και συνεπή διαδικασία για τους πελάτες μας, η οποία να λαμβάνει υπόψη τις προσωπικές τους περιστάσεις. Χρησιμοποιούμε πληροφορίες από τις καταγγελίες των πελατών για να κατανοήσουμε τις βασικές αιτίες, να εντοπίσουμε προβλήματα και να επανορθώσουμε.

Οι αρχές μας για την διαχείριση καταγγελιών

Να εμφυσήσουμε μια κουλτούρα δεκτική στην υποβολή καταγγελιών και στην αξιολόγησή τους

- Αφιερώνουμε χρόνο για να ακούσουμε και να κατανοήσουμε τις ανησυχίες των πελατών μας.
- Ο καθένας έχει το δικαίωμα να υποβάλει μία καταγγελία. Η διαδικασία υποβολής καταγγελιών είναι δωρεάν και θα διευκολύνουμε τους πελάτες μας να την ακολουθήσουν.
- Προσφέρουμε στους πελάτες μας ή τους εκπροσώπους τους ενημέρωση για την πρόοδο της καταγγελίας τους, χρησιμοποιούμε απλή αγγλική γλώσσα και λαμβάνουμε υπόψη οποιαδήποτε βοήθεια χρειάζονται στην επικοινωνία ή την προσβασιμότητα.
- Λαμβάνουμε υπόψη τις προσωπικές συνθήκες των πελατών μας με ευαισθησία και σεβασμό, και προσφέρουμε την δέουσα βοήθεια, ειδικότερα δε αν βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση.

Να αντιμετωπίζουμε τις καταγγελίες με αίσθημα δικαιοσύνης, με αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα

- Διερευνούμε τις καταγγελίες διεξοδικά και χωρίς περιττές καθυστερήσεις, διασφαλίζοντας ότι η διερεύνηση διεξάγεται δίκαια, αντικειμενικά και χωρίς πραγματική ή υποκειμενική μεροληψία.
- Απολογούμαστε αμέσως μόλις διαπιστώσουμε ότι έχουμε κάνει κάποιο λάθος ή ότι δεν έχουμε ανταπεξέλθει στις προσδοκίες των πελατών μας και επανορθώνουμε.
- Καταβάλλουμε πραγματική προσπάθεια επίλυσης των καταγγελιών το συντομότερο δυνατόν και παροχής μίας χρηστής και δίκαιης λύσης στους καταγγέλλοντες ή όλους τους εμπλεκόμενους στην καταγγελία.
- Οι υπάλληλοι και οι εκπρόσωποι μας είναι εξουσιοδοτημένοι να ενεργήσουν με εγκυρότητα και ακεραιότητα κατά τη διερεύνηση και επίλυση καταγγελιών.

Να διδασκόμαστε και να βελτιωνόμαστε

- Αναλύουμε τακτικά τα στοιχεία των καταγγελιών για να διδαχθούμε από τις καταγγελίες που λαμβάνουμε.
- Αναφέρουμε τυχόν προβλήματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν άλλους πελάτες.
- Διασφαλίζουμε τακτικά και συνεχώς την ποιότητα των ενεργειών διαχείρισης καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων, και βελτιώνουμε τις διαδικασίες μας.

Η διαδικασία καταγγελιών

Δεσμευόμαστε να διευκολύνουμε τους πελάτες μας για την υποβολή καταγγελιών. Τα σημαντικά βήματα που ακολουθούμε στην διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών είναι τα εξής:

Ταυτοποίηση

Θα διασφαλίσουμε ότι υπάρχει κατανόηση σε ολόκληρο τον οργανισμό για τον ορισμό της 'καταγγελίας', καθώς και για το είδος των ζητημάτων που πρέπει να αντιμετωπιστούν σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική, προκειμένου να εξασφαλιστεί μία προληπτική προσέγγιση στον εντοπισμό καταγγελιών. Δεν περιμένουμε από έναν πελάτη ή τον εκπρόσωπό του να αναφέρει ρητά τη λέξη "καταγγελία" ούτε περιμένουμε να υποβληθεί γραπτώς μία καταγγελία προκειμένου να προκύψουν οι υποχρεώσεις μας για την αντιμετώπιση του θέματος.

Καταγραφή και επιβεβαίωση

Από την στιγμή που ταυτοποιείται μία καταγγελία, θα καταγράφεται και θα επιβεβαιώνεται η παραλαβή της εντός 24 ωρών (ή μίας εργάσιμης) από την κατάθεση, ή το συντομότερο δυνατό.

Διερεύνηση και ανταπόκριση

- Θα διερευνούμε όλες τις συνθήκες και τις πληροφορίες γύρω από τα ζητήματα που αναφέρονται στην καταγγελία. Ο βαθμός διερεύνησης θα είναι ανάλογος με την πολυπλοκότητα της καταγγελίας. Οι έρευνες καταγγελιών πραγματοποιούνται με γνώμονα τις αρχές μας για την δίκαιη, αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση καταγγελιών.
- Από την στιγμή που ολοκληρώνεται η διερεύνηση, θα προσφέρουμε μία γραπτή απάντηση στον καταγγέλλοντα, στην οποία θα απαντώνται όλα τα ζητήματα που εγείρει η καταγγελία.
- Όπου είναι δυνατό, θα επιχειρούμε πάντοτε να επιλύουμε μία καταγγελία, την πρώτη φορά που υποβάλλεται. Για τις καταγγελίες που επιλύονται εντός πέντε εργάσιμων ημερών μετά την υποβολή, δεν απαιτείται γραπτή απάντηση. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η επίλυση περιλαμβάνει την επιβεβαίωση από την πλευρά του καταγγέλλοντα ότι το ζήτημα έχει επιλυθεί με ικανοποιητικό τρόπο, ή την παροχή εξηγήσεων ή/και απολογίας προς τον καταγγέλλοντα, όπου δεν μπορούν να υπάρξουν περαιτέρω ενέργειες για την εύλογη αντιμετώπιση της καταγγελίας.

- Οφείλουμε να προσφέρουμε απαντήσουμε γραπτώς, αν η καταγγελία απαιτεί γραπτή απάντηση ή αν η καταγγελίες αφορούν τα ακόλουθα ζητήματα, ακόμη και αν η καταγγελία έχει επιλυθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών:
 - δυσχέρεια
 - άρνηση απαίτησης ασφαλιστικής αποζημίωσης
 - την αξία μίας ασφαλιστικής απαίτησης
 - μία απόφαση διαχειριστή συνταξιοδοτικού ταμείου
- Όλες οι υπόλοιπες καταγγελίες θα λάβουν επίσημη γραπτή απάντηση, εντός των χρονικών ορίων που καταγράφονται παρακάτω – βλέπε 'Περάτωση διαδικασίας καταγγελίας' στην επόμενη σελίδα.
- Ο βαθμός λεπτομέρειας σε μία απάντηση θα είναι ανάλογος με την πολυπλοκότητα της καταγγελίας και την φύση και έκταση της έρευνας που πραγματοποιήσαμε.
- Η απάντησή μας θα προσφέρει τουλάχιστον πληροφορίες σχετικά με:
 - την τελική έκβαση της καταγγελίας, περιλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποιήσαμε για την πλήρη επίλυση της καταγγελίας ή τους λόγους της πλήρους ή μερικής απόρριψης της καταγγελίας.
- τα δικαιώματα του καταγγέλλοντα να υποβάλει την καταγγελία στην AFCA αν δεν ικανοποιηθεί με την απάντηση.
- τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA
- Σε περιπτώσεις όπου η καταγγελία απορρίπτεται πλήρως ή εν μέρει, η απάντησή μας θα παραθέτει τους λόγους της απόφασης. Η απάντηση θα καταγράφει συνοπτικά:
- την ταυτοποίηση και αντιμετώπιση όλων των ζητημάτων που εγείρονται στην καταγγελία
- τα ευρήματά μας σχετικά με τα ουσιαστικά ζητήματα γύρω από πραγματικά περιστατικά και αναφορές στα αποδεικτικά στοιχεία / τις πληροφορίες που τεκμηριώνουν αυτά τα ευρήματα, και
- επαρκείς πληροφορίες για να κατανοήσει ο καταγγέλλων την βάση της απόφασής μας, προκειμένου να είναι πλήρως ενημερωμένος όταν πρόκειται να αποφασίσει αν θα παραπέμψει το θέμα στην AFCA ή όχι.

Η διαδικασία της καταγγελίας

Πότε θα ληφθεί μία απάντηση;

Μέγιστα χρονικά περιθώρια

- Στόχος μας είναι η ταχύτερη δυνατή επίλυση μίας καταγγελίας θα διασφαλίσουμε ότι κάθε καταγγελία θα εξεταστεί δεόντως και θα απαντηθεί εγκαίρως.
- Υπάρχουν διαφορετικά μέγιστα χρονικά περιθώρια για να απαντήσουμε, ανάλογα με τους τύπους παραπόνων:
 - Για καταγγελίες σχετικά με ζητήματα που αφορούν συνταξιοδοτικά προγράμματα (εκτός από τις περιπτώσεις απόδοσης του συνταξιοδοτικού ποσού σε δικαιούχους κατόπιν θανάτου), οφείλουμε να προσφέρουμε μία απάντηση εντός 45 ημερών ύστερα από την παραλαβή της καταγγελίας.
 - Για καταγγελίες που αφορούν γενικές επενδύσεις/ IDPS (υπηρεσίες χαρτοφυλακίων κατευθυνόμενων από επενδυτές), οφείλουμε να προσφέρουμε μία απάντηση εντός 30 ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας.
 - Για καταγγελίες που αφορούν την κατανομή του συνταξιοδοτικού ποσού στους δικαιούχους επιζώντες ύστερα από θάνατο, οφείλουμε να προσφέρουμε μία απάντηση εντός 90 ημερών μετά την λήξη της προθεσμίας 28 ημερών για την καταβολή ένστασης στην πρόταση κατανομής του επιδόματος θανάτου.

Όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην επίλυση μίας καταγγελίας

- Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να μην είμαστε σε θέση να προχωρήσουμε στην επίλυση και να προσφέρουμε μία απάντηση εντός του μέγιστου σχετικού χρονικού περιθωρίου. Αυτό περιλαμβάνει καταγγελίες στις οποίες:
 - η επίλυση της καταγγελίας είναι ιδιαίτερα περίπλοκη, και/ ή
 - οι καθυστερήσεις στην διαχείριση της καταγγελίας οφείλονται σε συνθήκες πέρα από τον έλεγχό μας.
- Σε περίπτωση που συμβεί αυτό, θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε τακτική ενημέρωση για την πρόοδο της καταγγελίας και θα στείλουμε στον καταγγέλλοντα επιστολή ειδοποίησης καθυστέρησης πριν την λήξη του μέγιστου χρονικού περιθωρίου, πληροφορώντας τον καταγγέλλοντα για:
 - τους λόγους της καθυστέρησης
 - το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην AFCA, σε περίπτωση δυσαρέσκειας με την καθυστέρηση
 - τα στοιχεία επικοινωνίας με την AFCA.

Περάτωση της καταγγελίας

Πριν από την περάτωση μιας καταγγελίας, θα διασφαλίσουμε ότι η έκβαση της επίλυσής της (π.χ. επιστροφές χρημάτων, απαλλαγές από χρεώσεις, διόρθωση αρχείων, καταβολές αποζημιώσεων) θα ενεργοποιείται έγκαιρα και με γνώμονα τα συμφέροντα των πελατών μας.

Η διαδικασία καταγγελιών

Τρόπος υποβολής καταγγελίας

Προσφέρουμε διάφορους διαύλους υποβολής καταγγελιών. Για την υποβολή καταγγελιών, έχουμε καταχωρήσει τα στοιχεία επικοινωνίας μας για κάθε προϊόν του Ομίλου CFS.

Ιστότοπος: Υποβολή καταγγελίας μέσω της διαδικτυακής φόρμας παρατηρήσεων στην διεύθυνση: cfs.com.au/feedback

CFS FirstChoice

Τηλέφωνο: 13 13 36

Email: contactus@cfs.com.au

Ιστότοπος: cfs.com.au/complaints

Ταχυδρομική διεύθυνση: Complaints Resolution
GPO Box 3956,
Sydney NSW 2001

CFS Edge

Τηλέφωνο: 1300 769 619

Διαδικτυακά: Πατήστε 'Click to Chat' στην διαδικτυακή φόρμα, στην σελίδα επικοινωνίας 'Contact us', έχοντας πρώτα εισέλθει στον λογαριασμό σας στο CFS Edge, στη διεύθυνση investor.cfsedge.com.au

Ταχυδρομική διεύθυνση: Complaints Resolution
Locked Bag 20130,
Melbourne VIC 3001

CFS Wrap

Τηλέφωνο: 1300 769 619

Email: complaints@cfs.com.au

Ταχυδρομική διεύθυνση: Complaints Resolution
Locked Bag 3460 GPO,
Melbourne VIC 300

Essential Super

Τηλέφωνο: 13 4074

Email: contactessentialsuper@cfs.com.au

Ταχυδρομική διεύθυνση: Complaint Resolutions
Reply Paid 27,
Sydney NSW 2001

CFS Advice Services Pty Ltd

Τηλέφωνο: 13 13 36

Ηλεκτρονική διεύθυνση: membercare@cfs.com.au

Ιστότοπος: cfs.com.au/complaints

Ταχυδρομική διεύθυνση: Complaints Resolution GPO
Box 3956 Sydney NSW 2001

Σε περίπτωση που υποβάλετε την καταγγελία σας μέσω email, βεβαιωθείτε ότι έχετε συμπεριλάβει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Παρακαλείστε να στείλετε ένα email με θέμα: **Complaint**
- Έναν αριθμό λογαριασμού/ επενδυτή
- Την προτιμώμενη μέθοδο επικοινωνίας
- Πληροφορίες για την καταγγελία
- Ποιο είναι το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα από την επίλυση της καταγγελίας.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την CFS μέσω Facebook, Twitter και LinkedIn. Λάβετε υπόψη ότι εάν υποβληθεί καταγγελία μέσω ενός από αυτούς τους διαύλους, θα επικοινωνήσουμε με τον καταγγέλλοντα με προσωπικό μήνυμα και η καταγγελία θα διεκπεραιωθεί εκτός διαδικτύου, ώστε να διασφαλιστεί ότι δεν θα κοινοποιηθούν προσωπικές πληροφορίες.

Επόμενα βήματα – Επικοινωνία με την AFCA

Μολονότι θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση μίας καταγγελίας ικανοποιητικά για τους πελάτες μας, κατά καιρούς αυτό μπορεί να μην είναι εφικτό. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο καταγγέλλων μπορεί να υποβάλει καταγγελία στην AFCA. Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση καταγγελιών για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, δωρεάν στους καταναλωτές.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA για την υποβολή καταγγελιών είναι:

Διαδίκτυο: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Ταχυδρομική διεύθυνση: Australian Financial
Complaints Authority GPO
Box 3, Melbourne VIC 3001

Δήλωση συμμόρφωσης

Η παρούσα Πολιτική αποτελεί μέρος του πλαισίου διαχείρισης καταγγελιών των πελατών μας ως στήριξη της υποχρέωσης συμμόρφωσης της CFS με τις κανονιστικές απαιτήσεις για την εφαρμογή μιας εσωτερικής διαδικασίας επίλυσης διαφορών που να πληροί τα πρότυπα ή τις απαιτήσεις που έχουν θεσπιστεί ή εγκριθεί από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και Επενδύσεων της Αυστραλίας.

Η παραβίαση της παρούσας Πολιτικής θα θεωρηθεί σοβαρό παράπτωμα, με πιθανό επακόλουθο την λήψη πειθαρχικών μέτρων.

Ορισμοί

Στην παρούσα Πολιτική, οι όροι που προσδιορίζονται αναγράφονται με κεφαλαίο το πρώτο γράμμα. Οι συγκεκριμένοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω ή, εάν δεν ορίζεται παρακάτω, στο Λεξιλόγιο του Πλαισίου Πολιτικής CFS.

Καταγγελία	Καταγγελία είναι μια “έκφραση δυσαρέσκειας που υποβάλλεται προς ή σχετικά με έναν οργανισμό, αναφορικά με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, το προσωπικό του ή την διαχείριση μιας καταγγελίας, στις περιπτώσεις όπου μια απάντηση ή επίλυση αναμένεται ρητά ή έμμεσα ή απαιτείται νομικά”.
Τι δεν αποτελεί καταγγελία;	Τα ακόλουθα παραδείγματα δεν θεωρούνται καταγγελίες: • παράπονα προσωπικού ή καταγγελίες που αφορούν την εργασία • απλά αιτήματα πληροφοριών • σχόλια για μια εταιρεία στα οποία δεν απαιτείται απάντηση • (για παράδειγμα, σχόλια που γίνονται στο πλαίσιο έρευνας ή αναφορές που αποσκοπούν αποκλειστικά στο να θέσουν ένα ζήτημα υπόψη μιας χρηματοπιστωτικής εταιρείας - για παράδειγμα, ότι ένας σύνδεσμος δεν λειτουργεί στον ιστότοπο).
Καταγγέλων	Ένα φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι τουλάχιστον: • ένα άτομο (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ενεργούν ως διαχειριστές, ως νόμιμοι εκπρόσωποι φυσικών προσώπων, ή υπό άλλη ιδιότητα) • ένας κάτοχος προϊόντος συνταξιοδοτικού προγράμματος ή τρίτος δικαιούχος που μπορεί να υποβάλει καταγγελία στην AFCA σύμφωνα με το άρθρο 1053 του Νόμου περί Εταιρειών του 2001 ή θεωρείται μέλος ρυθμιζόμενου συνταξιοδοτικού ταμείου ή εγκεκριμένου ταμείου καταθέσεων • ένα συμβαλλόμενο μέρος σε συμφωνία βάσει του Νόμου περί Οικογενειακού Δικαίου του 1975 ή σε εντολή που επηρεάζει το συνταξιοδοτικό • όσον αφορά την καταβολή επιδόματος θανάτου, οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο που: • έχει ή ισχυρίζεται ότι έχει έννομο συμφέρον στο επίδομα θανάτου, ή • δικαιούται ή ισχυρίζεται ότι δικαιούται παροχές επιζώντων μέσω άλλου προσώπου που έχει έννομο συμφέρον στο επίδομα θανάτου.
Συστημικό ζήτημα	Ένα ζήτημα που προκύπτει από καταγγελία που επηρεάζει ή έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει τουλάχιστον έναν πελάτη.

Επιπλέον διαθέσιμη βοήθεια

Όπου είναι δυνατόν, θα εντοπίζουμε προληπτικά τα άτομα που ενδέχεται να χρειάζονται επιπλέον βοήθεια. Το εξειδικευμένο προσωπικό πρώτης γραμμής λαμβάνει εκπαίδευση για να εντοπίζει, να υποστηρίζει και να βοηθά προληπτικά τα άτομα που χρειάζονται βοήθεια για να υποβάλουν καταγγελία. Επιτρέπεται επίσης σε εκπροσώπους των καταγγελλόντων, όπως δικηγόρους, οικονομικούς συμβούλους, μέλη του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος, να υποβάλλουν καταγγελίες εκ μέρους ενός καταγγέλλοντος. Παρέχουμε πρόσβαση σε υπηρεσία μετάφρασης σε περίπτωση που κάποιος καταγγέλλον την χρειάζεται και υποστηρίζουμε κλήσεις από την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης για πελάτες που είναι κωφοί ή έχουν προβλήματα ακοής.

Διαχείριση πολιτικής

Υπεύθυνος/η Εγκρίσεων

Επικεφαλής Τμήματος Διακινδυνεύσεων Ομίλου, ορισθείς ως εκπρόσωπος των εταιρειών Colonial First State Investments Limited, Avanteos Investments Limited και CFS Advice Services Pty Ltd

Ιδιοκτήτης

Διευθυντής/τρια Τμήματος Επίλυσης Καταγγελιών

Υποστήριξη

Συμμόρφωση Επιχειρηματικής Μονάδας

Κύκλος αξιολόγησης

Ετησίως

Σχετικά έγγραφα

Σχετικά εσωτερικά έγγραφα

Πλαίσιο Διαχείρισης Καταγγελιών CFS

Λεξιλόγιο Πλαισίου Πολιτικής CFS

Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών CFS

Πολιτική και διαδικασία διαείρισης παράλογων καταγγελιών της CFS

Εξωτερικές πηγές υποχρεώσεων

Οδηγίες AS/NZS 10002:2014 για τη διαχείριση παραπόνων σε οργανισμούς

ASIC RG 271: Επίλυση Εσωτερικών Διαφορών και Εκτελεστές Διατάξεις

Νομικό Μέσο ASIC για Εταιρείες, Χρηματοπιστωτικά και Συνταξιοδοτικά Ταμεία (Εσωτερική Επίλυση Διαφορών) 2020/98

Νόμος περί Εταιρειών του 2001 (Cth) – Άρθρο 912A (Γενικές υποχρεώσεις για τους κατόχους άδειας παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών)

Νομικό Μέσο ASIC για Εταιρείες 2022/205 (Αναφορά Δεδομένων Εσωτερικής Επίλυσης Διαφορών)