



Australian Government

Australian Financial Security Authority

ΧΑΡΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σεπτέμβριος 2015

Αυτός ο χάρτης περιγράφει τον οργανισμό μας, τον σκοπό και τους στόχους μας καθώς και τις δεσμεύσεις μας ως προς τις υπηρεσίες στους πελάτες μας.

Ποιοι είμαστε

Η AFSA είναι ένας εκτελεστικός οργανισμός που ανήκει στο Χαρτοφυλάκιο του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Διαχειριζόμαστε την εφαρμογή της Νομοθεσίας περί Πτώχευσης και των Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προσωπικής αφερεγγυότητας και εκκαθαριστή, ρύθμισης και εφαρμογής καθώς και υπηρεσίες Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας.

Το όραμά μας

Η AFSA είναι ένας δυναμικός οργανισμός που διευκολύνει βελτιωμένα και δίκαια οικονομικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και την κοινότητα παρέχοντας εξαιρετικές υπηρεσίες.

Ο σκοπός μας

Σκοπός μας είναι να παρέχουμε βελτιωμένα και δίκαια οικονομικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και την κοινότητα διαμέσου εφαρμογής της Νομοθεσίας περί Πτώχευσης και των Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας, καθώς και της ρύθμισης των υπηρεσιών των επαγγελματιών προσωπικής αφερεγγυότητας και των εκκαθαριστών.

Οι στόχοι μας

Εκληρώνουμε το σκοπό μας διαμέσου των στόχων μας.

Στόχος 1: Να προάγουμε εμπιστοσύνη στα προγράμματα προσωπικής αφερεγγυότητας και τίτλων προσωπικής ιδιοκτησίας που διαχειριζόμαστε.

Στόχος 2: Να αξιολογούμε την υποστήριξη δίκαιων αποτελεσμάτων για τους πελάτες μας.

Στόχος 3: Αποτελεσματικές υπηρεσίες οι οποίες θα βελτιώνουν συνεχώς τις συναλλαγές σας μαζί μας.

Στόχος 4: Ποιοτική πληροφόρηση ώστε να δίνουμε τη δυνατότητα στους πελάτες και στους μετόχους να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις.

Οι υπηρεσίες μας

Υπηρεσίες αφερεγγυότητας και εκκαθαριστή

Οι εκτενείς υπηρεσίες μας προσωπικής αφερεγγυότητας και εκκαθαριστή περιλαμβάνουν την παροχή πρακτικής πληροφόρησης σχετικά με επιλογές αντιμετώπισης ανεξέλεγκτου χρέους καθώς και την ανάληψη καθηκόντων εκκαθαριστή για τη διαχείριση περιπτώσεων προσωπικής αφερεγγυότητας.

Ρύθμιση και εφαρμογή

Οι κύριοι ρόλοι μας περιλαμβάνουν την ρύθμιση των επαγγελματιών προσωπικής αφερεγγυότητας και την έρευνα υποτιθέμενων αδικημάτων κατά της Νομοθεσίας περί Πτώχευσης και Τίτλων Προσωπικής Περιουσίας (PPS Act) και την παραπομπή σε δίκωξη όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Τίτλοι Προσωπικής Ιδιοκτησίας

Η εμπειρία μας μάς επιτρέπει να προσφέρουμε μία ποικιλία υπηρεσιών, όπως ανταπόκριση σε αιτήσεις που υποβάλλονται σύμφωνα με τη νομοθεσία περί Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας και η συγκεκριμένη ανά τομέα πληροφόρηση προκειμένου να βοηθήσουμε τους χρήστες ως προς την αποτελεσματική χρήση του Μητρώου Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας (PPSR)

Έχουν αναπτυχθεί συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά μέτρα απόδοσης για να διασφαλίσουμε την επίτευξη των στόχων μας. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τα μέτρα της απόδοσής μας μπορούν να βρεθούν στο Εταιρικό μας Σχέδιο στον ιστότοπο της AFSA www.afsa.gov.au.

Οι δεσμεύσεις μας ως προς τις υπηρεσίες μας

Οι δεσμεύσεις μας ως προς τις υπηρεσίες μας βασίζονται στην εξαιρετική παροχή υπηρεσιών και συμπληρώνουν τα Πρότυπα Δημοσίων Υπηρεσιών και τον Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας της Αυστραλίας.

Τι μπορείτε να περιμένετε από εμάς:

- **Επαγγελματικό Χαρακτήρα** – θα παρέχουμε τις υπηρεσίες μας δίκαια και επαγγελματικά και θα σας συμπεριφερόμαστε με ευγένεια και υπόληψη.
- **Ανταπόκριση** – θα σας ακούμε, θα ικανοποιούμε τα συμφωνηθέντα χρονοπλάσια, και θα ανταποκρινόμαστε κατάλληλα σε σχόλια και απορίες. Χρησιμοποιούμε αυτές τις πληροφορίες για να κατανοούμε τις ανάγκες σας και να παρακινούμε καινοτομίες.
- **Εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες** – θα σας παρέχουμε γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στις σωστές υπηρεσίες και θα δημοσιεύουμε σχετικές και συνεπείς πληροφορίες για να συμβάλουμε στη λήψη ενημερμένων αποφάσεων.
- **Ευθύνη** – θα είμαστε υπεύθυνοι για τις αποφάσεις μας και τις ενέργειές μας. Ο σκοπός μας είναι να συνεργαζόμαστε εμπιστευτικά με τους συνεταιίρους μας προσφέροντας υπηρεσίες στους πελάτες με τρόπο εμπορικά ορθό και με διαφάνεια.

Η AFSA δεσμεύεται στην επίτευξη και διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών για τους πελάτες της. Προσπαθούμε να παρέχουμε χρήσιμες πληροφορίες αλλά δεν μπορούμε να προσφέρουμε νομικές συμβουλές, ερμηνείες ή απόψεις.

Πώς μπορείτε να μας βοηθήσετε

Προσπαθούμε να παρέχουμε εξαιρετικές υπηρεσίες στους πελάτες μας. Για να μας βοηθήσετε, ζητάμε από εσάς να:

- συμβουλευέστε τους περιεκτικούς ιστότοπούς μας για σχετικές πληροφορίες
- επικοινωνείτε μαζί μας αν χρειάζεστε βοήθεια με τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες μας
- παρέχετε σχόλια αν οι υπηρεσίες μας δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας
- συμμορφώνεστε με τη νομοθεσία περί πτώχευσης και προσωπικών τίτλων ιδιοκτησίας και με τις σχετικές ρυθμίσεις
- παρέχετε πλήρη, έγκαιρη και σωστή πληροφόρηση
- μας παρέχετε επαρκή χρόνο για να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματά σας
- αντιμετωπίζετε το προσωπικό μας με σεβασμό και ευγένεια.

Σχόλια

Εκτιμούμε τα σχόλιά σας καθώς μας βοηθούν να κατανοούμε την πείρα σας και να ανταποκρινόμαστε καλύτερα στις ανάγκες σας.

Αν επιθυμείτε να παράσχετε σχόλια ή να διατυπώσετε κάποιο παράπονο, μπορείτε να το κάνετε:

- συμπληρώνοντας το ηλεκτρονικό έντυπο ανατροφοδότησης στον ιστότοπό μας
- μέσω ενός από τους τρόπους που περιγράφονται στο τμήμα αυτού του φυλλαδίου «Πώς να επικοινωνείτε μαζί μας».

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες χειρισμού παραπόνων στον ιστότοπό μας.

Παράπονα σχετικά με επαγγελματίες άλλων επιχειρήσεων

Αν σας ανησυχεί κάποια ενέργεια ενός εκκαθαριστή ιδιωτικής πτώχευσης, διαχειριστή συμφωνητικού χρεώους ή άλλου επαγγελματία, θα πρέπει να διαβάσετε τη σελίδα «Επίλυση Παραπόνων σχετικά με Εκκαθαριστές και Διαχειριστές» στον ιστότοπό μας.

Άλλοι τρόποι αναθώρησης παραπόνων

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας, μπορεί να υπάρχουν άλλες δίοδοι αναθώρησης του παραπόνου σας.

| Είδος πληροφορίας | Οργανισμός | Τηλέφωνο |
|--|--------------------------------------|--------------|
| Γενικά παράπονα | Κοινοπολιτειακός Διαιτητής Παραπόνων | 1300 362 072 |
| Στην περίπτωση που πιστεύετε ότι τα ατομικά σας δικαιώματα έχουν παραβιαστεί | Υπηρεσία Καταγγελιών Αυστραλίας | 1300 363 992 |
| Σε ορισμένες ειδικές περιπτώσεις που επιτρέπει η νομοθεσία | Διοικητική Επιτροπή Εφέσεων | 1800 228 333 |

Αναθώρηση αποφάσεων εκκαθαριστών και διαχειριστών

Η AFSA μπορεί να αναθεωρεί ορισμένες αποφάσεις που πάρθηκαν από εκκαθαριστές και διαχειριστές. Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με αυτή τη διαδικασία, παρακαλείσθε να διαβάσετε τη σελίδα *Πώς μπορώ να κάνω έφεση;* στην ιστοσελίδα μας.

Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας

| Αφερεγγυότητα | Μητρώο Τίτλων Προσωπικής Ιδιοκτησίας |
|---|---|
| Ιστότοπος: www.afsa.gov.au | Ιστότοπος: www.ppsr.gov.au |
| Επικοινωνήστε μαζί μας: www.afsa.gov.au/contact-us | Επικοινωνήστε μαζί μας: www.ppsr.gov.au/contact-us |
| Τηλέφωνο: 1300 364 785 | Τηλέφωνο: 1300 007 777 (1300 00 PPSR) |
| Ώρες λειτουργίας (AEST και AEDT): <ul style="list-style-type: none">• Δευτέρα έως Παρασκευή 8.30 π.μ. έως 8.00 μ.μ.• Εθνικές ημέρες αργίας - κλειστά | |
| Παρακαλείσθε να ελέγξετε τον ιστότοπό μας για τις ώρες εργασίας κατά τη διάρκεια Χριστουγέννων/Πρωτοχρονιάς | |

Βοήθεια σε άλλες γλώσσες

Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σε γλώσσες εκτός από τα Αγγλικά στον ιστότοπό μας.

Αν δυσκολεύεστε να μιλήσετε ή να κατανοήσετε Αγγλικά, μπορείτε να καλέσετε την Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) στο 131 450 με χρέωση τοπικής κλήσης.