



# VIRGIN MONEY

# 投訴指南

2021年10月

# 如果您對我們的服務不滿意，請幫助我們作出改進。

我們不斷尋找改善服務的方式，傾聽客戶意見就是關鍵的一步。

如果我們沒有達到您的期望，請告知原因並給予我們如何改進的建議。藉著了解您的投訴並與您共同解決問題，我們可以避免同樣的事情再次發生。

## 投訴處理流程

我們處理投訴的流程相當簡單。整個流程中我們會：

- 迅速確認收到您的投訴
- 對我們犯錯的部分道歉
- 傾聽並盡量瞭解您的困擾
- 以尊重、謹慎、同理的態度對待您
- 公平、客觀地處理您的投訴
- 以誠信來行事

我們很樂意在此過程中隨時為您提供幫助，滿足您任何特定需求（請參閱下文額外支持）。

## 指派一個人做您的代表

您可以請其他人，如家人、律師或財務顧問，代表您處理您的投訴。您需要以書面方式授權給您的代表，這樣他才能證明是代表您行事。某些情況下，我們可能仍需要直接聯絡您。

您可以在[www.virginmoney.com.au/complaints](http://www.virginmoney.com.au/complaints)網頁上找到授權表。

## 如何提出投訴

### 1. 告訴我們發生的事情

請透過以下方式聯絡我們，並提供以下資訊：

- 您的全名和地址（如果您指派了代表，請提供代表的聯絡方式）
- 出了什麼問題
- 您希望我們怎樣解決問題

您可透過以下方式聯絡我們：



您可於週一至週五早上8點至晚上8點，或週六及週日早上8點至晚上6點（澳洲東部標準時間）致電**13 81 51**聯絡我們的本地客服中心。



發送電郵至以下地址：

**房貸和房貸配套帳戶**

[service@virginmoney.com.au](mailto:service@virginmoney.com.au)

**交易和儲蓄帳戶**

[ask@virginmoney.com.au](mailto:ask@virginmoney.com.au)



郵寄信件至

**Virgin Money客戶關係小組 (Virgin Money Customer Relations)**，地址：

**Reply Paid 2258**

**Brisbane Qld 4001**

## 2. 我們會確認收到您的投訴並致力解決

如果您是透過電話投訴，我們會立刻確認您的投訴並嘗試解決。

如果您透過書面方式投訴，我們會：

- 在1個工作天內確認收到您的投訴
- 給您提供處理投訴的人員姓名和聯絡方式

如果我們無法立刻解決您的投訴，我們會告知您：

- 處理您的投訴的人員資訊
- 該人員的聯絡方式
- 我們預期什麼時候可以解決

## 我們如何審查您的投訴

我們的目標是使用所有相關資訊和運用常理，為您找出一個公平的解決方式。我們會考慮您的行為、我們的行事方法，以及我們之間的合約。在審查期間，我們可能需要向您了解更多資料。

## 需要多久時間

如果您的投訴與經濟困難或遲繳通知有關，我們會嘗試在21天內解決。我們的目標是在30天內解決其他所有種類的投訴。

如果我們需要更多時間，我們會解釋原因並告知您預期需要多久可以回覆。我們還會告知您可以向澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority) 投訴的權利。

## 我們如何通知結果

若您的投訴符合以下情況，我們會以書面形式通知您解決方式：

- 該投訴與經濟困難有關
- 需要超過5個工作日才能解決
- 您要求以書面方式通知

如果您對我們的解決方式感到滿意，那麼投訴處理流程就到此為止。

## 3. 如果您不滿意我們的回覆

如果您不滿意我們的解決方式，可以要求我們內部的客戶關係團隊複查該決定，您亦可將該投訴交給提供獨立外部爭議解決計劃的澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority，簡稱AFCA) 處理。

### 聯絡客戶關係小組 (Customer Relations)

您可於週一至週五早上8點半至下午5點 (澳洲東部標準時間) 致電**1800 574 766**聯絡客戶關係小組 (Customer Relations)，或發送電郵至[customer.relations@virginmoney.com.au](mailto:customer.relations@virginmoney.com.au)。

### 聯絡AFCA

如果您不滿意我們的回覆，可以要求澳洲金融投訴管理局 (AFCA) 進行複查。AFCA提供免費、獨立的外部爭議解決程序。

AFCA聯絡方式：



致電**1800 931 678** (免費電話)



發送電郵至[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)或瀏覽[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)網站



郵寄信件至

**Australian Financial Complaints Authority**，地址：

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

欲知更多與AFCA有關的資訊，請瀏覽[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)網站

## 額外支持

### 如果英語不是您的母語

#### 口譯服務

如果您希望用英語以外的語言和我們溝通，我們可以安排一名口譯員在您致電聯絡我們時為您提供幫助。

口譯服務為免費提供。



#### 筆譯服務

請於[www.virginmoney.com.au/complaints](http://www.virginmoney.com.au/complaints)查閱本文件的簡體中文版、越南文版、阿拉伯文版、韓文版及繁體中文版。

### 如果您有視力障礙或弱視

#### 點字版

如需本文件的點字版，請聯絡我們。我們會免費郵寄給您。

### 如果您是聾人、有聽力障礙或有語言障礙

歡迎透過國家中繼服務聯絡我們。聯絡方式：

- 電傳打字機 (TTY)，電話：**133 677**
- 聽說服務 (聽後傳話)，電話：**1300 555 727**
- 國家中繼服務 (互聯網中繼)，連接到NRS網站或應用程式

接通後，請要求聯絡Virgin Money客服中心，電話：**13 81 51**。歡迎您於週一至週五早上8點至晚上8點，或週六及週日早上8點至晚上6點 (澳洲東部標準時間) 聯絡我們。

NRS中繼人員在整個通話過程中都在場，以確保溝通順暢，但不會更改或干擾各方的發言。

您可以在NRS網站上找到關於哪種溝通類型適合您的資訊，以及其隱私政策的相關資訊。

網站：[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

電郵：[helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au)

短訊：**0416 001 350**

語音：**1800 555 660**

TTY：**1800 555 630**



[virginmoney.com.au](http://virginmoney.com.au)