

버진 머니(VIRGIN MONEY) 민원 가이드

2021년 10월

저희 서비스가 귀하의 마음에 들지 않는다면 시정하고자 합니다.

저희는 항상 서비스 개선을 위해 노력하고 있으며, 고객의 의견을 경청하는 것은 그 개선 방법을 찾기 위한 주요 업무 중 하나입니다.

저희가 고객의 기대에 부응하지 못하고 있다면 무슨 일이 있었는지, 또 어떻게 개선할 수 있을지 말씀해 주세요. 저희는 고객의 민원을 경청하고 고객과의 협력을 통하여 해결책을 찾으려 하며 그런 일이 재발생하지 않도록 방지하고자 합니다.

민원 제기가 되었을 때의 절차

민원이 제기 되면 간단한 절차를 거치게 됩니다. 이 절차에서는 다음 작업이 이루어집니다.

- 민원이 접수되었음을 즉시 알려드립니다.
- 저희 쪽의 잘못된 경우 사과드립니다.
- 고객의 민원을 듣고 이해하려고 노력합니다.
- 고객을 존중하고 조심성 있게 공감하는 태도로 응합니다.
- 공정하고 객관적인 태도로 민원 내용을 숙고합니다.
- 성실한 자세로 임하겠습니다.

본 절차 진행 중에 고객에게 특정 필요 사항이 있는 경우, 언제든지 기꺼이 도와드릴 준비가 되어 있습니다. (아래 추가적 지원을 참조하세요.)

고객이 대리인을 청하는 경우

고객이 가족 구성원이나 변호사, 재무 상담사 등에게 해당 민원의 관리를 부탁할 수 있습니다. 그 경우 해당 대리인에게는, 대리 사실을 증명할 수 있는 고객의 서면 위임장이 있어야 합니다. 경우에 따라, 저희가 고객에게 여전히 직접 연락해야 할 때도 있을 것입니다.

대리인을 위한 위임장 양식은 www.virginmoney.com.au/complaints에서 찾으실 수 있습니다.

민원 제기 방법

1. 무슨 일이 있었는지 말씀해주세요.

민원 제기를 위한 연락 방식 중 하나를 택해 아래 사실을 알려주세요.

- 고객의 성명과 주소(대리인이 있는 경우에는 대리인의 연락처)
- 발생한 문제
- 그 문제 해소를 위해 고객이 원하는 저희의 시정 방법

고객이 할 수 있는 일:



해당 지역 고객 관리팀에게 월~금요일의 오전 8시~오후 8시(호주 동부 표준시 기준), 또는 토, 일요일의 오전 8시~오후 6시(호주 동부 표준시 기준)에 **13 81 51**번으로 전화하세요.



다음 연락처 중의 하나를 택해 이메일을 보내주세요.

주택 융자 및 주택 융자 동반 계정 ((Home Loans and Home Loan Companion account))
service@virginmoney.com.au

거래 및 저축 계좌 (Transaction and Savings accounts)
ask@virginmoney.com.au



우편:
**Virgin Money Customer Relations
Reply Paid 2258
Brisbane Qld 4001**

2. 저희는 고객의 민원 접수를 알리고 이를 해결하기 위해 노력할 것입니다.

전화로 민원을 받으면, 접수 사실을 통보한 후에 즉시 해결하도록 노력하겠습니다.

서신 접수 민원의 처리 절차는 다음과 같습니다.

- 영업일 기준 1일 이내에 그 내용이 접수되었음을 알려드리겠습니다.
- 고객의 민원 처리 담당자의 이름과 연락처를 제공합니다.

민원의 즉각적인 해소가 어려운 경우에는 다음 내용을 안내해 드립니다.

- 고객의 민원을 처리하는 담당자
- 그 담당자의 연락처
- 예상되는 해소 시기

고객의 민원을 검토하는 방법

저희는 모든 관련 정보와 상식을 이용해서 고객의 민원이 공정하게 해소되는 것을 목표로 노력할 것입니다. 고객과 저희의 업무적 처리 및 활동 내용, 또한 양자 사이의 계약

내용이 속고될 것입니다. 검토 기간 중에 고객은 추가 정보를 요청받으실 수 있습니다.

소요 기간

만일 민원 내용이 재정적 어려움이나 채무 불이행 통지에 관한 것일 경우에는, 21일 이내에 해소되도록 노력할 것입니다. 다른 모든 민원은 30일 이내 해소를 목표로 합니다.

추가 시간이 필요할 경우, 그 이유를 설명하고 답변이 가능한 예상 시간을 알려 드립니다. 또한, 고객이 민원을 호주 금융 민원 처리국(Australian Financial Complaints Authority)에 접수할 수 있는 권리에 대해서도 알려 드립니다.

민원 결과 확인 방법

다음 경우에는, 민원에 대한 모든 해소 결과가 서면 확인될 것입니다.

- 재정적 어려움에 관한 민원인 경우. 또는,
- 그 민원 해소에 영업일 기준 5일 이상이 소요되는 경우. 또는,
- 고객의 요청이 있는 경우

저희의 민원 해소 결과에 대해 고객이 만족하시면 절차가 끝납니다.

3. 저희의 대응책이 만족스럽지 않은 경우

저희의 민원 해소 방법이 만족스럽지 않은 경우에는, 저희의 사내 고객 관계 팀에 그 결정을 재검토하도록 요청하거나, 호주 금융 민원 처리국(Australian Financial Complaints Authority, AFCA)에서 제공하는 독립적인 외부 분쟁 해결 제도에 그 문제 해결을 의뢰하실 수 있습니다.

고객 관계 팀에 문의하기

저희 고객 관계 팀으로 월~금요일 오전 8시 30분~오후 5시(호주 동부 시간 기준)에 **1800 574 766**번으로 전화하거나 이메일 customer.relations@virginmoney.com.au로 문의하실 수 있습니다.

AFCA에 문의하기

저희의 대응책이 만족스럽지 않으시면 AFCA(Australian Financial Complaints Authority, 호주 금융 민원 처리국)에 재검토를 요청할 수 있습니다. AFCA는 독립적인 외부 분쟁 해결 절차를 무료로 제공합니다.

AFCA 연락처:



전화: **1800 931 678**번 (무료 전화)



이메일: info@afca.org.au 또는 웹사이트 www.afca.org.au



우편 주소:
Australian Financial Complaints

Authority

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

AFCA 에 대한 자세한 내용은 www.afca.org.au를 참조하세요.

추가적 지원

영어를 모국어로 사용하지 않는 경우에는

통역 서비스

고객이 영어 이외의 언어로 소통을 원하면 전화 통화 시에 통역 서비스를 준비해 드릴 수 있습니다. 통역 서비스 이용은 무료입니다.



번역 서비스

본 문서는 www.virginmoney.com.au/complaints에서 표중 중국어, 베트남어, 아랍어, 한국어, 광둥어로 제공됩니다.

시력 장애 혹은 저시력이 있으신 경우

점자 서비스

본 문서가 점자로 필요하신 경우에 연락해 주세요. 무료로 발송됩니다.

청각장애, 난청, 언어 장애가 있으신 경우

전국 릴레이 서비스를 이용한 통화도 환영합니다. 전국 릴레이 서비스 연락처

- 문자 전송 전화기 (TTY), 전화 **133 677**번
- 말하기와 듣기 (음성 릴레이), **1300 555 727**번으로 전화하세요.
- NRS 채팅(인터넷 릴레이), NRS 웹사이트나 앱에 연결하세요.

연결되면, 버진 머니 고객 관리팀과의 통화를 **13 81 51** 번으로 요청해 주세요. 이용 가능 시간: 월~금요일에는 오전 8시~오후 8시(호주 동부 표준시 기준), 토, 일요일은 오전 8시~오후 6시(호주 동부 표준시 기준)입니다.

NRS 릴레이 담당 직원이 원활한 소통을 위해 대기하고 있지만, 통화가자가 하는 말을 정정하거나 방해하지 않습니다

고객에게 적합한 통화 유형과 개인 정보 보호 정책에 대한 정보는 NRS 웹 사이트를 참고하세요.

웹사이트: www.relayservice.gov.au

이메일: helpdesk@relayservice.com.au

문자 메시지:**0416 001 350**

음성 통화: **1800 555 660**

문자 전송 전화기 (TTY):**1800 555 630**



virginmoney.com.au