



VIRGIN MONEY

投诉指南

2021年10月

如果您对对我们的服务不满意, 我们就会进行处理。

我们不断在寻找改进服务的方法, 而听取客户的意见是其中的一个重要部分。

如果我们没有达到您的期望, 我们希望您能告诉我们事情经过, 以及应如何改进我们的工作。通过听取您的投诉并与您一起解决问题, 我们可了解如何防止问题再次发生。

您提出投诉时会发生什么情况

如果您提出投诉, 我们会请您走一个简单流程。在这个过程中, 我们将做到:

- 及时确认您的投诉
- 如果是我们的错误, 我们就道歉
- 倾听并尽力理解您的关切
- 以尊重、敏感和同情的态度对待您
- 公平和客观地考虑您的投诉
- 诚信行事。

我们很高兴在这个过程中的任何时候帮助您, 考虑您的任何具体需求(见下文的额外支持)。

请他人代表您

您可以请其他人为您处理投诉, 如家庭成员、律师或财务顾问。您需要给他们一份书面授权书, 以便他们能够证明是为您办事。在某些情况下, 我们可能仍然需要直接与您联系。

授权表可以点击以下链接获取:

www.virginmoney.com.au/complaints.

如何进行投诉

1. 告诉我们发生了什么事

使用任何一种方法联系我们并告诉我们:

- 您的全名和地址(或者如果有人代表您, 他们的联系方式)。
- 出了什么问题
- 您希望我们如何来处理此问题

您可以:



致电我们的本地客户服务中心**13 81 51** 周一至周五澳洲东部时间上午8:00-晚上8:00, 或周六至周日 澳洲东部时间上午8:00-晚上5:00。



发送电邮至以下邮箱:

房贷和房贷伴随账户

service@virginmoney.com.au

交易和储蓄账户

ask@virginmoney.com.au



写信给

Virgin Money Customer Relations

Reply Paid 2258

Brisbane Qld 4001

2. 我们会确认您的投诉并设法解决问题

如果我们通过电话收到您的投诉, 我们会确认您的投诉并设法立即解决问题。

如果我们收到您的书面投诉, 我们将:

- 在一个营业日内确认您的投诉
- 给您投诉处理人员的姓名和联系方式。

如果我们不能立即解决您的投诉, 我们会告诉您以下信息:

- 谁将处理您的投诉
- 其详细联系方式
- 预期何时可以解决。

我们如何审视您的投诉

我们的目标是根据所有相关信息和常识为您的投诉找到一个公平的解决方案。我们会考虑您的行为、我们的行为和我们的合同。我们在审视过程中可能会要求您提供更多信息。

需要多长时间

如果您的投诉是有关经济困难或违约通知, 我们会设法在21天内解决。所有其他投诉, 我们的目标是在30天内解决。

如果我们需要更多的时间, 我们会解释原因, 并告诉您何时可以得到我们的答复。我们也会告诉您, 您有权将您的投诉提交给澳大利亚金融投诉局 (Australian Financial Complaints Authority)。

我们如何确认结果

以下情况, 我们会以书面形式确认对投诉的任何解决方

案。

- 投诉与经济困难有关, 或
- 需要五个工作日以上的时间来解决, 或
- 您要求我们以书面形式确认。

如果您对我们解决您投诉问题的方式感到满意, 整个流程就此结束。

3. 如果您对我们的答复不满意

如果您对我们解决投诉的方式不满意, 可以要求我们的内部客户关系团队重新审理我们的决定, 或者您可以联系澳大利亚金融投诉局 (AFCA) - 这是免费、独立的外部争议解决机制。

联系客户关系部

您可以在周一至周五澳洲东部时间上午8:30 - 下午 5:00 pm 联系我们的客户关系团队电话是 **1800 574 766** 或发电邮至 customer.relations@virginmoney.com.au。

联系澳大利亚金融投诉局 (AFCA)

如果您对我们的答复不满意, 可以要求澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 对其进行审查。AFCA提供一个免费的、独立的外部争端解决程序。

联系澳大利亚金融投诉局 (AFCA):



致电 **1800 931 678** (免费)



发送电邮至info@afca.org.au 或访问 www.afca.org.au



写信给

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

您可以在以下网站找到更多信息

www.afca.org.au

额外支持

若英语不是您的第一语言



口译服务

如果您希望用另一种语言和我们交流, 您可以在您来电或来分行时安排口译员来帮助您。口译服务是免费的。

笔译服务

本文件在以下网站www.virginmoney.com.au/complaints 以普通话 (国语)、越南语、阿拉伯语、韩语和粤语发布。

若您有视力障碍或视力弱

盲文版

若需本文件盲文版, 请联系我们。我们会安排免费发送给您。

如果您失聪、重听或有言语障碍

欢迎通过全国中继服务 (National Relay Service) 致电我们。他们的联系方式:

- 电传打字 (TTY), 拨打 **133 677**
- 说与听 (语言中继), 致电 **1300 555 727**
- 全国中继服务通话 (NRS Chat) (网络中继), 连接到 NRS 的网站或 app。

接通后, 请他们转接 Virgin Money 客服团队 (Customer Care Team) **13 81 51**。办公时间周一至周五澳洲东部时间上午8:00-晚上8:00, 或周六至周日 澳洲东部时间上午8:00-晚上6:00。

NRS中继人员在整个通话过程中都在场, 以确保沟通顺畅, 但不会改变或干扰双方的发言。

您可以在NRS网站上找到关于哪种类型的电话适合您的信息, 以及关于其隐私政策的信息:

网站: www.relayservice.gov.au

电邮: helpdesk@relayservice.com.au

短信: **0416 001 350**

语音: **1800 555 660**

电传打字 (TTY) : **1800 555 630**



virginmoney.com.au