

投诉指南

我们希望了解您的体验，不论好坏。

我们一直在寻找改进方法，听取客户意见是其中重要的一环。

若您对我们的产品、服务、职员或投诉受理方法不满意，请尽管告诉我们。

我们会倾听您的意见并配合您解决问题。通过指出我们的错误，您在帮我们了解如何改进并避免重复出错。

我们对您的承诺

我们在受理您的投诉时将遵循以下原则。我们会：

- 恪守诚信
- 倾听并努力去理解您的顾虑
- 用尊重、体谅和同情的态度对待您
- 公平客观地考虑您的投诉并努力寻找一个公平合理的解决办法
- 致力于尽快解决您的投诉问题
- 告诉您获得投诉管理协助的方法 - 若您需要
- 道歉 - 若我们做错了什么。

在此过程中若您有具体需要，我们愿随时为您提供协助。

无需缴费，只要按以下步骤提出投诉即可：

1. 告诉我们发生了什么

用以下任何一种方式取得联系，告诉我们：

- 您的姓名
- 您的联系方式
- 出现了什么问题，包括您所投诉的产品及/或服务信息
- 您希望我们如何解决问题。

我们接受匿名投诉，不过若我们没有您的资料核实您的身份或联系您，我们恐难做出答复。



致电 **13 81 51** 或从海外拨打 +61 3022 5430，周一到周五早上8点到晚上8点，周六早上9点到下午5点，澳洲东部标准时间



如果您有一个**交易或储蓄账户**，您可以用手机小程序里的安全聊天功能与我们联系。
如果您有一个**房贷账户**，您可以通过网上账户里的安全信箱给我们发信息。



上网投诉：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>



把信寄到我们客户关系团队的通讯地址：**Reply Paid 2258, Brisbane QLD 4001**

您也可以直接与我们客户关系团队联系：

电话：**1800 574 766**（周一到周五早上9点到下午5点，澳洲东部标准时间）

电子邮件：Customer.Relations@virginmoney.com.au

您可以指定某人帮您进行投诉。

您可以请另一个人帮您递交及/或管理投诉，比如家人、朋友、律师或财务顾问。您需要给我们授权与他们讨论您的投诉。您可以参考我们网站上有关如何授权某人的信息：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

您这么做之后我们便不直接与您联系，除非：

- 您专门要求我们直接与您联系，或
- 我们担心您的代表没有代表您的授权、其行为方式具有误导或欺骗性质、或其行事不符合您的最大利益，或
- 我们从澳洲金融投诉局 (AFCA) 接到了不同的、有关代您提出投诉的联系资料。

如果您需要提出投诉的帮助。

如果英语是您的第二语言。

如果英语不是您的第一语言、而您希望用另一种语言与我们交流，我们可以安排翻译来为您提供协助。要安排免费的翻译，请致电 **13 81 51**。

您也可以使用其它语言看这份指南。详情请前往：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

如果您失聪、听力不好或有言语障碍：

免费的全国中继服务 (NRS) 是一个有用的工具，可以帮您提出投诉：

电传打字服务 (TTY)：致电**133 677** 使用电传打字服务。

短信中继服务：发短信到**0423 677 767**使用短信中继服务。

NRS聊天 (互联网中继服务)：通过NRS网站或小程序使用互联网中继服务。

说和听 (语音中继服务)：有言语障碍的话可以利用语音中继服务 – 致电 **1300 55 57 27** 然后要求转接 **13 81 51**。

通话期间NRS中继员始终在线，确保顺利进行沟通，但不会改变或干扰各方说的话。

您可以在Access Hub网站上找到有关哪种电话适合您的信息以及有关隐私保护政策的信息：

网址：<https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

您也可以通过以下方式联系他们：

电子邮件：helpdesk@relayservice.com.au

短信：0416 001 350

电话：1800 555 660

TTY：1800 555 630

更多联系方式可在网上查找：<https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs/nrs-helpdesk>

如果您需要本指南的简易版本。

我们知道顾客的通讯需求各有不同，所以我们准备了一份如何提出投诉的简易言语指南。另外还有一种带标记的版本，最适合使用屏幕阅读器。

您可以在网上下载这两种版本：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

如果您需要本指南阅读理解或寻找更多信息的帮助，请与我们联系。

本指南还有盲文版。

如果您需要本指南的盲文版，请与我们联系。我们可以请人翻译并免费为您发送。

2. 下一步我们会怎么做

我们确认收到您的投诉

我们会让您知道我们已经收到了您提出的投诉。我们会在第一次与您谈话时或在收到您的书面投诉后一个工作日内予以确认。

我们致力于立刻或在五个工作日内解决投诉问题。如果我们需要更多时间，我们会及时告知进程并告诉您：

- 哪个团队会处理您的投诉
- 如何与他们联系。

我们与您的沟通方式

我们会一直用您联系我们的方式与您联系，除非您告诉我们用其它方式。

如果我们无法立即解决您的投诉问题，在解决问题的过程中我们可能会采用其它方式与您沟通。

我们将仔细研究和调查您的投诉问题

我们致力于与您配合，这样我们就能尽快解决您的投诉问题。

一旦我们接到了您的投诉，我们会仔细研究您提供的材料并对您提出的问题进行调查。我们内部可能需要与其它团队配合，寻找问题起因、讨论解决方案及/或预防问题复发。

如果我们需要更多信息

我们致力于公平合理地解决您的投诉问题，基于向我们提供的所有信息，所以如果我们需要更多信息，我们会联系您索取信息。

接受我们的解决方案

如果您赞同我们建议的解决方案并选择接受，我们可能要请您口头或书面确认。

需要多久？

如果您的投诉事关财务困境、违约通知或延期执行法律程序的请求，我们致力于在21天内对您的投诉做出答复。所有其它类别的投诉我们致力于在30天内做出答复。

在一些特殊情况下我们或许无法按期限要求对您做出答复。如果出现这种情况，我们会写信告诉您：

- 时间延长的理由
- 预计听到我们调查结果的日期
- 您向澳洲金融投诉局 (AFCA) 投诉的权利以及他们的联系方式。

每个月我们还会向您通报进展情况。

我们何时向您发送书面答复

以下情况我们都会书面确认您投诉的结果：

- 如果解决您投诉问题的时间超过5个工作日，或
- 您的投诉事关财务困境，或
- 您在任何阶段要求我们这么做。

3. 如果您仍不满意

如果您对我们的答复及/或我们受理您投诉的方式不满意，您可以向澳洲金融投诉局（AFCA）提出投诉。AFCA免费为顾客提供公平独立的金融服务纠纷化解服务。

要联系AFCA，您可以：

- 致电：**1800 931 678**（免费拨号）
- 发电子邮件至：info@afca.org.au
- 访问：www.afca.org.au
- 写信寄到：**Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC, 3001**

记住有联系他们的时间限制，所以最好尽快与他们取得联系或去他们网站了解更多信息。