

投訴指南

無論是正面或負面，我們都樂意聽聽您的經歷。

我們一向積極提升服務質素，而客戶的意見對我們而言極為重要。

若您對我們的產品、服務、員工，或投訴處理程序感到不滿意，請隨時告知我們。

我們會認真處理投訴，並與您共同尋求解決方案。協助我們瞭解問題所在，這將有助於我們改善服務，並避免類似錯誤再度發生。

我們的承諾

我們在處理投訴時，會遵從既定的投訴處理原則。我們承諾會：

- 秉持誠信行事
- 細心聆聽並瞭解您的疑慮
- 以尊重、敏銳及同理的態度相待
- 以公平客觀的方式考慮您的投訴，並致力尋求公平合理的解決方法
- 儘快處理並解決您的投訴
- 如有需要，我們會告知您如何獲得可協助您處理投訴問題的支援
- 若我們有任何過失，我們會向您致歉。

在整個過程中，若您有任何特殊需求，我們隨時樂意為您提供協助。

提出投訴是免費的，請按照以下步驟進行：

1. 請告訴我們事情的經過。

您可透過以下方式與我們聯絡，並告知您的相關資料：

- 姓名
- 希望收到聯絡的方式
- 請說明問題所在，包括您不滿意的產品及/或服務
- 您希望我們如何解決該問題。

我們接受匿名投訴，但如未能取得您的聯絡資料以核實身份或回覆，則可能無法對投訴作出回應。



請於星期一至星期五上午 8 時至晚上 8 時，及星期六上午 9 時至下午 5 時 (澳洲東部標準時間) 致電 **13 81 51**；
如您身處海外，請致電 +61 3022 5430。



如您持有 **交易或儲蓄帳戶**，可透過手機應用程式內的安全聊天功能與我們聯絡。
如您持有 **房屋貸款帳戶**，可透過網上帳戶內的安全信箱發送訊息給我們。



您可於網上提出投訴，網址為：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>



向我們的客戶關係團隊 (Customer Relations Team) 寄送信件，地址為 **Reply Paid 2258, Brisbane QLD 4001**

直接聯絡我們的客戶關係團隊：

電話：**1800 574 766** (星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時，澳洲東部標準時間)

郵箱：Customer.Relations@virginmoney.com.au

您可以委託他人協助您處理投訴。

您可請家人、朋友、律師或財務顧問等代為提交及/或管理您的投訴。您需要授權我們與受委託人士討論您的投訴事宜。您可瀏覽我們的網站，瞭解如何授權他人代理您處理投訴：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

完成授權後，我們將不會直接與您聯繫，除非：

- 您有特別提出要求，或
- 我們懷疑您的代表並未獲得授權、行為具誤導或欺騙性，或其行為不符合您的最佳利益，或
- 我們從澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority; AFCA) 收到的聯絡資料與您向其提出投訴時的資料不同。

如您需要協助來提出投訴。

如英語為您的第二語言。

若您希望使用其他語言與我們溝通，我們可為您安排免費口譯服務。欲使用免費口譯服務，請致電 **13 81 51**。

您亦可查閱此投訴指南的其他語言版本。欲知更多詳情，請瀏覽：<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

如您有聽力障礙、聽力受損或言語障礙：

免費全國中繼服務 (NRS) 可協助您提出投訴：

文字電話 (TTY)：如需使用文字電話服務，請致電 **133 677**

短訊轉譯 (SMS relay)：如需使用短訊轉譯服務，請發送短訊至 **0423 677 767**。

NRS 網上對話 (Internet Relay)：如需使用互聯網轉達服務，請使用 NRS 網站或手機應用程式。

語音轉達服務 (Speak and Listen)：如您有言語障礙，可使用語音轉達服務 - 請致電 **1300 55 57 27** 並要求轉駁至 **13 81 51**。NRS 中繼服務人員會全程參與，以確保通話過程順暢，但不會更改或影響通話雙方的發言內容。

您可前往 Access Hub 網站，查閱最適合您的通話類型及相關私隱政策詳情。

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

您亦可以透過以下方式聯繫我們：

郵箱：helpdesk@relayservice.com.au

短訊：0416 001 350

電話：1800 555 660

TTY：1800 555 630

欲瞭解更多聯絡方式，請瀏覽：<https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs/nrs-helpdesk>

如您希望取得本指南的簡易閱讀版本。

我們明白客戶在溝通方面有不同的需要，因此特別提供投訴指南的《簡易英語版》(Easy English Guide)，協助您瞭解投訴流程。此外，我們亦提供經過標記處理、適用於螢幕閱讀器的版本。

您可於 <https://virginmoney.com.au/help/complaints> 下載上述兩個版本的投訴指南。

如您需要協助來閱讀或理解本指南的內容，或需要尋找更多資訊，請聯絡我們。

本指南亦備有點字版本。

如您需要點字版指南，請聯絡我們。我們將免費為您翻譯並寄送指南。

2. 我們接下來會做的事。

我們會確認已收到投訴

在您提出投訴後，我們會通知您已收到您的投訴。如果您透過電話提出投訴，我們會於通話過程中即時確認；若您提交書面投訴，我們會在一個工作日內確認。

我們的目標是立即解決投訴，或在五個工作日內處理完畢。如需更多時間處理，我們會持續告知您最新進度，並向您說明：

- 負責為您處理投訴的團隊名稱
- 您應如何聯絡該團隊。

我們與您溝通的方式

我們通常會以您聯絡我們的方式與您聯繫，除非您另有指示。

若無法即時解決投訴，我們在處理期間可能會採用其他溝通方式與您聯絡。

我們會審視及調查您所提出的投訴

我們致力於與您合作，儘快解決您的投訴。

在收到您的投訴後，我們會審核您提供的資料，並調查您所提出的問題。我們可能會需要與其他部門合作，查明問題成因，尋找解決方法及/或預防同類事件再次發生。

如果我們需要更多資料

為了以公平合理的方式處理您的投訴，我們會根據現有資料作出判斷。如需取得更多補充資料，我們會主動聯絡並向您索取。

接受我們的解決方案

如果您對我們提出的解決方案感到滿意並選擇接受，我們可能會請您以口頭或書面形式確認。

這會需要多長時間？

若您的投訴涉及財務困難、違約通知或要求延遲執执行程序，我們的目標是在 21 日內回覆您的投訴。對於其他類型的投訴，我們的目標是在 30 日內回覆。

如遇特殊情況，我們或未能於規定時間內回覆您。若發生此情況，我們會以書面形式通知您：

- 延遲的原因
- 可預期得知調查結果的日期
- 有關向澳洲金融投訴管理局 (AFCA) 提出投訴的權利，以及相關聯絡資料。

我們亦會每月告知您最新調查進度。

我們向您發出書面回覆

如出現以下情況，我們必定會以書面方式通知您投訴處理的結果：

- 投訴處理時間超過五個工作日，或
- 您的投訴涉及財務困難；或
- 您於任何階段提出書面回覆的要求。

3. 若您仍對投訴處理的結果不滿。

若您仍對我們的回覆及/或投訴處理結果不滿意，您可以向澳洲金融投訴管理局 (AFCA) 提出申訴。
AFCA 免費為消費者提供公平且獨立的服務，以解決有關金融服務的申訴。

如需聯繫 AFCA，您可以：

- 致電 **1800 931 678** (免費通話)
- 寄送電郵至 info@afca.org.au
- 登入 www.afca.org.au
- 寄送信件至 **Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC, 3001**。

請注意，向 AFCA 提出申訴可能設有截止日期，因此建議您儘早與 AFCA 聯絡，或瀏覽其官方網站以獲取更多資訊。