

민원 처리 가이드

저희는 여러분의 모든 의견(좋은 경험이든 나쁜 경험이든)을 듣고자 합니다.

저희는 항상 개선할 방법을 모색하고 있으며, 고객들의 의견을 경청하는 일은 그 과정의 핵심적인 부분입니다.

본사의 상품이나 서비스, 직원, 또는 민원 처리 절차가 만족스럽지 않으시면 언제든지 말씀해 주세요.

고객님의 민원을 경청하고 해결을 위해 함께 노력하겠습니다. 잘못된 점을 알려주시면, 저희가 개선 방안을 마련하고 같은 실수가 반복되지 않도록 이해하는 데 도움이 됩니다.

고객님께 드리는 저희의 약속

민원 처리 시 저희는 당사 민원 처리 준칙을 따릅니다. 당사의 준칙:

- 성실한 자세로 임한다.
- 고객의 우려사항을 듣고 이해하려고 노력한다.
- 고객을 존중하며 세심함 배려심을 가지고 대한다.
- 고객의 민원을 공정하고 객관적으로 고려하며, 공정하고 합리적인 해결책을 찾기 위해 노력한다.
- 고객의 민원을 최대한 빨리 해결하는 것을 목표로 한다.
- 고객에게 필요한 경우, 민원 관리에 대한 도움을 받을 수 있는 방법을 알려드린다.
- 당사의 잘못이 있으면 사과한다.

민원 처리 과정 중 고객님께 특정한 필요 사항이 있으면 언제든지 도와드리겠습니다.

민원 제기에는 비용이 들지 않으며, 다음 단계를 따르기만 하면 됩니다.

1. 어떤 일이 있었는지 말씀해 주세요.

다음 방법 중 하나를 통해 저희에게 연락하여 알려주세요.

- 귀하의 이름
- 선호하는 귀하의 연락처 정보
- 관련된 상품 및/또는 서비스를 포함하는 민원 내용
- 고객님이 원하시는 해결 방법

저희는 익명의 민원도 접수하지만, 민원인을 확인하거나 연락을 드릴 수 있는 세부 정보가 없는 경우에는 답변을 드리지 못할 수도 있습니다.



월~금요일 오전 8시~오후 8시, 토요일 오전 9시~오후 5시(호주 동부 표준시)에 **13 81 51번**이나 해외에 계신 경우에는 +61 3022 5430번으로 전화주세요.



거래 또는 저축 계좌가 있으면 모바일 앱 내의 보안 채팅을 통해 문의하실 수 있습니다.

주택 담보 대출 계정이 있으시면 온라인 계정의 보안 메일함을 통해 메시지를 보내주세요.



온라인 민원제기처: <https://virginmoney.com.au/help/complaints>



고객 서비스 팀으로 '요금 수취인 부담' 우편을 보내세요. 주소: **Reply Paid 2258, Brisbane QLD 4001**

고객 서비스 팀에 직접 연락하실 수도 있습니다.

전화: **1800 574 766** (월~금요일, 오전 9시~오후 5시 호주 동부 표준시)

이메일: Customer.Relations@virginmoney.com.au

고객님은 민원 처리를 도와줄 사람을 지정하실 수 있습니다.

가족이나 친구, 변호사 또는 재무 상담사 등 다른 사람에게 민원 접수 및 관리에 대한 도움을 요청할 수 있습니다. 이런 경우, 고객님의 민원에 대해 해당 인물과 논의할 수 있도록 저희에게 권한을 부여해 주셔야 합니다. 당사 웹사이트를 참조하시면 타인에게 권한을 부여하는 방법을 확인하실 수 있습니다. <https://virginmoney.com.au/help/complaints>

이 절차가 완료된 후에는 다음의 경우를 제외하고 저희가 고객님의 직접 연락드리지 않습니다.

- 고객이 본사에게 연락해달라고 요청하는 경우
- 고객의 대리인이 적절한 대리 권한을 보유하지 않았거나, 오해의 소지가 있거나 일반적인 방식으로 행동하는 경우, 또는 고객의 최선의 이익을 위해 행동하지 않는 우려가 있는 경우
- 고객의 대리인이 접수한 민원과 관련하여 저희가 호주 금융 민원 당국(AFCA)으로부터 다른 연락처 정보를 받은 경우

민원 제기에 도움이 필요하신 경우

영어가 모국어가 아닌 경우

영어가 모국어가 아니어서 다른 언어로 상담을 원하시면 통역 서비스를 주선해서 도와드릴 수 있습니다. 무료 통역 서비스 예약 신청 전화번호: **13 81 51**번

본 안내서는 다른 언어로도 보실 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하세요: <https://virginmoney.com.au/help/complaints>

청각 장애나, 난청, 언어 장애가 있으시면

무료 전국 릴레이 서비스(NRS)가 민원 제기를 위한 유용한 도구가 될 수 있습니다.

전화 타자기(TTY): 문자 입력 방식의 전화 서비스 이용을 위한 전화 **133 677**번

문자 메시지 릴레이: 릴레이 서비스를 이용하시려면 다음 번호로 문자를 보내세요. **0423 677 767**번

NRS 채팅(인터넷 릴레이): 인터넷 릴레이 서비스를 이용하시려면 NRS 웹사이트나 앱에 접속하세요.

스픽 & 리슨 (음성 릴레이): 언어 장애가 있는 경우, 음성 릴레이 서비스를 이용하실 수 있습니다. **1300 55 57 27**번으로 전화하신 후 **13 81 51**번으로 연결해달라고 요청하세요. 통화가 진행되는 동안 NRS 릴레이 직원은 원활한 소통을 위해 계속 함께하지만, 대화 내용을 변경하거나 개입하지는 않습니다.

고객님께 적합한 통화 유형과 개인정보 보호 정책에 대한 정보는 Access Hub 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다.

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

또한, 다음 방법을 통해서도 연락하실 수 있습니다.

이메일: helpdesk@relayservice.com.au

문자: 0416 001 350번

전화: 1800 555 660번

TTY: 1800 555 630번

더 많은 연락 방법은 다음 사이트에서 확인하세요. <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs/nrs-helpdesk>

본 가이드의 간략한 버전을 원하시면

저희는 고객님의 다양한 의사소통 요구를 고려하여, 민원 제기 방법에 대해 쉬운 영어 가이드를 마련했습니다. 화면 판독기와 함께 사용할 수 있는 최적화된 태그 버전도 있습니다.

이 두 가지를 모두 다운로드할 수 있는 사이트: <https://virginmoney.com.au/help/complaints>

본 가이드를 읽고 이해하는 데 도움이 필요하시거나 추가 정보를 원하시면, 당사에 연락해 주세요.

점자 버전도 제공됩니다.

본 가이드의 점자 버전이 필요하신 분은 본사에 문의해 주세요. 무료로 번역하여 보내드립니다.

2. 다음 단계

고객님의 민원이 접수되었음을 알려드리겠습니다.

민원을 제기하시면, 해당 민원이 접수되었음을 알려 드립니다. 접수 확인은 고객님의 처음 소통할 때 또는 민원이 서면으로 접수될 경우, 영업일 기준 1일 이내에 알려드립니다.

저희는 민원을 즉시, 또는 영업일 기준 5일 이내에 해결하는 것을 목표로 합니다. 추가 시간이 필요한 경우, 진행 상황을 계속 공유해 드리며 다음 내용을 알려드리겠습니다.

- 고객님의 민원 처리 담당 팀
- 고객이 담당팀에게 연락하는 방법

당사가 고객과 소통하는 방법

특별한 요청이 없는 한, 저희는 항상 고객님의 본사에 연락하신 방법과 동일한 방법으로 연락드리기 위해 노력할 것입니다.

민원이 즉시 해결되지 않는 경우, 해결하는 과정에서 저희는 고객님과 다른 방식으로 소통할 수 있습니다.

고객님의 민원 내용을 검토하고 조사하겠습니다.

저희는 고객님의 민원을 최대한 신속하게 해결하기 위해 최선을 다해 협력합니다.

고객님의 민원이 접수되면, 제공해 주신 정보를 검토하고 제기하신 문제를 조사하겠습니다. 저희는 내부적으로 다른 팀과 협력하여 문제 발생 원인을 분석하고 해결 방안 및/또는 재발 방지 방법을 모색할 수 있습니다.

추가 정보가 필요하면

저희는 고객님의 민원 해결을 위해 입수 가능한 모든 정보를 활용하여 공정하고 합리적인 해결책을 찾기 위해 노력합니다. 따라서 추가 정보가 필요한 경우, 고객님의 연락하여 이를 요청할 수 있습니다.

저희의 해결 방안에 대한 수락

저희가 제안한 해결책에 만족하시고 이를 수락하기로 결정하신 경우, 저희는 고객에게 구두 또는 서면으로 확인해달라는 요청을 드릴 수 있습니다.

얼마나 걸릴까요?

해당 민원이 재정적 어려움, 채무 불이행 통지, 또는 집행 절차 연기 요청과 관련된 사항인 경우, 저희는 21일 이내에 답변드리는 것을 목표로 합니다. 기타 모든 민원에 대해서는 30일 이내에 답변드리는 것을 목표로 합니다.

일부 예외적인 상황에서는 요구되는 기간 내에 답변을 드리지 못할 수도 있습니다. 그런 상황이 발생하면, 고객님의 서신으로 다음 내용을 알려드리겠습니다.

- 답변이 지연되는 이유
- 민원 조사 결과 통보가 예상되는 날짜
- 호주 금융 민원 처리 기관(AFCA)에 민원을 제기할 수 있는 고객님의 권리 및 해당 기관의 연락처 정보

또한, 진행 상황에 대한 업데이트를 매달 제공해 드리겠습니다.

저희가 고객님의 서면 답변을 보내는 경우

다음과 같은 경우, 저희는 민원에 대한 결과를 항상 서면으로 확인해 드립니다.

- 민원 해결에 영업일 기준 5일 이상이 소요되는 경우
- 민원이 재정적 어려움과 관련된 경우, 또는
- 고객님의 서면 확인을 요청하시는 경우

3. 여전히 만족하지 않으신다면

당사의 답변 또는 민원 처리 방식이 만족스럽지 않다면, 호주 금융 민원 처리 기관(AFCA)에 민원을 제기하실 수 있습니다. AFCA는 소비자에게 공정하고 독립적인 금융 서비스 민원 해결 서비스를 무료로 제공합니다.

AFCA에 문의하려면:

- **1800 931 678**번으로 전화하세요(무료 통화).
- info@afca.org.au로 이메일을 보내세요.
- www.afca.org.au를 방문하세요.
- 편지를 보내세요. 주소: **Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC, 3001**

연락 가능한 기간이 제한될 수도 있으므로, 신속히 연락하시거나 해당 웹사이트에서 자세한 정보를 확인할 것을 권장드립니다.