

公众投诉处理政策

homeloans.com.au

1. 宗旨

Homeloans.com.au Pty Ltd 以客户的期待为己任，致力为客户提供令人满意的服务。我们对长期以来卓越的客户服务引以为荣。然而，有时我们无法做到尽善尽美，但我们会竭尽全力以公平、高效的方式解决任何投诉。本政策旨在让您了解如何向我司提出投诉，以及我司投诉程序的概况。

2. 投诉

我们对投诉采用以下定义：

向某一机构表达对其产品、服务、员工或投诉处理的不满，且该机构需为此根据明示或默示的要求或法律上的要求做出回应。

如何提出投诉

您可通过以下任何一种方式与我们联系，向我们提出投诉：

电邮： customercare@homeloans.com.au
邮址： PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
电话： 1800 111 001

如何获得协助

如果在提出投诉方面需要帮助，或对本政策有任何疑问，请拨打 1800 111 001 联系我们。

翻译服务

如果需要翻译服务，请在电话中告知我们，我们将为您安排。此外，我们还可为您提供本政策的中文译本，以及您所需要的任何其他信息。

我们可免费为您提供以下语言的翻译服务（并非详尽无遗）：

阿拉伯语	希腊语	旁遮普语
简体中文	印地语	日语
繁体中文	印度尼西亚语	塞尔维亚语
法语	意大利语	土耳其语
菲律宾语	波兰语	韩国语
德语	葡萄牙语	越南语

投诉流程和受理时间框架

无论如何，我们会致力在以下规定的时间范围内尽快对投诉做出回应。

投诉类型/阶段	受理时间框架	回应方式
我们会确认收到您的投诉	在收到您的投诉后 24 小时内或尽快	书面或口头
我们将回应您关于违约通知的投诉	在收到您的投诉后 21 个日历日内	书面
我们将回应您关于陷入困境或要求推迟执行的投诉	在收到您的投诉后 21 个日历日内	书面
我们将回应您的一般投诉	在收到您的投诉后 30 个日历日内	书面
我们会通知您出现的任何延迟并提供延迟的原因	在投诉类型的最长适用时间范围内（如上所述）	书面

注意:只有当您的投诉在提交后第 5 个工作日结束时仍未解决，或者当您要求我们做出书面回应时，我们才会向您提供书面回应（针对一般投诉）。

澳大利亚金融投诉管理局

如果对投诉回应不满意，则可向澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）提出关切。AFCA 是一项免费服务，旨在为您提供解决具体投诉的独立机制。AFCA 的联系方式是：

网址：	www.afca.org.au
电邮：	info@afca.org.au
邮址：	GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
电话：	1800 931 678
传真：	03 9613 6399

3. 文档管控

所有者：	合规与企业风险事务主管
作者：	高级合规官
审批：	总经理——治理、变革和文化
复审：	本文件每两年复审一次
下次复审：	2023 年 9 月

商业机密

本文件中包含的信息是 homeloans.com.au Pty Ltd 集团有限公司的机密和专有信息，必须严格保密，未经 homeloans.com.au Pty Ltd 集团有限公司书面同意，不得为任何目的披露、复制或使用全部或部分内容。我们已尽力确保本文所包含的信息来自可靠的来源。homeloans.com.au Pty Ltd 集团有限公司不保证所提供信息的准确性或完整性，并且不承担与使用该信息有关的任何损失或损害的责任。