

公眾投訴政策

homeloans.com.au

1. 目的

Homeloans.com.au Pty Ltd 為客戶提供他們期望和應得的服務水平。我們也以卓越的客戶服務而自豪，但有時未能盡善盡美，故此我們會盡最大努力公平有效地解決任何投訴。本政策的目的是讓您了解可以如何向我們提出投訴，以及對我們的投訴流程可以有何期望。

2. 投訴

我們對投訴的定義如下：

向或對一個組織表達不滿，不滿是與其產品、服務、員工或投訴的處理有關，其中明確或隱含地表示期望取得回應，或法律要求作出回應。

如何提出投訴

您可以通過以下任何一種方式聯繫我們，提出投訴：

電子郵件：customercare@homeloans.com.au
郵寄地址：PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
電話：1800 111 001

如何取得協助

若您對如何向我們投訴需要協助，或對此政策有任何疑問，請致電 1800 111 001 與我們聯繫。

翻譯服務

若您需要翻譯服務，請在致電時告知我們，我們會為您安排。我們還可以為您提供本政策的翻譯本，並在協助您時提供您需要的任何其他資訊。

我們可以免費為您提供以下語言的翻譯服務（並非詳盡無遺）：

阿拉伯語	希臘語	旁遮普語
中文（簡體）	印地文	日語
中文（繁體）	印尼語	塞爾維亞語
法語	意大利語	土耳其語
菲律賓語	波蘭語	韓語
德語	葡萄牙語	越南語

我們的投訴流程和時間表

我們會努力盡快回應投訴，並無論如何會在以下規定的時段內回應。

投訴類型／階段	時段	回應
確認您的投訴	收到您的投訴後 24 小時內或在可行下盡快回應	書面或口頭
回應您關於違約通知的投訴	收到您的投訴後 21 個曆日內	書面
回應您關於困難，或要求延期執行的投訴	收到您的投訴後 21 個曆日內	書面
回應您的一般投訴	收到您的投訴後 30 個曆日內	書面
通知您任何延遲並提供延遲的原因	按投訴類型的最長適用時段內（如上所述）	書面

注意：我們只會（針對一般投訴）在以下情況下向您提供書面回覆：若您的投訴在第 5 個工作日結束時仍未能解決，或者您要求我們提供書面答覆。

The Australian Financial Complaints Authority（澳洲金融投訴局）

若您不滿意我們對您的投訴的回應，您可以向 Australian Financial Complaints Authority (AFCA) 提出您的關切。AFCA 是一免費服務，旨在為您提供獨立機制解決某些投訴。AFCA 的聯繫方式是：

網站：www.afca.org.au
 電子郵件：info@afca.org.au
 郵寄地址：GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
 電話：1800 931 678
 傳真：03 9613 6399

3. 文件控制

所有人：	Head of Compliance & Enterprise Risk（合規及企業風險主管）
作者：	Senior Compliance Officer（高級合規主任）
批准者：	General Manager – Governance, Change and Culture（總經理——管治、變革及文化）
複審：	此文件每兩年複審一次
下次複審：	2023 年 9 月

商業機密

本文件內的資訊為 Homeloans.com.au Pty Ltd 的機密和專有。在未得到 Homeloans.com.au Pty Ltd 書面同意前，必須嚴格保密，並不得因任何目的披露、複製或使用其全部或部份內容。我們已盡一切努力確保此文件中的資訊是從可靠來源取得。Homeloans.com.au Pty Ltd 不保證所提供的資訊的準確性或完整性，並且對因使用此資訊而引起的任何損失或損害概不承擔任何責任。