

# 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

您可以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： | <a href="http://www.afca.org.au">www.afca.org.au</a>   |
| 电邮： | <a href="mailto:info@afca.org.au">info@afca.org.au</a> |
| 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。