
公眾投訴政策

RESIMAC ASSET FINANCE PTY LTD

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 Resimac Asset Finance 的機密和專有。在未得到 Resimac Asset Finance 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。Resimac Asset Finance 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。