

CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI CHUNG

State Custodians

1. Mục Đích

Tại RHG Mortgages, chúng tôi cung cấp một mức độ dịch vụ mà khách hàng mong đợi và xứng đáng. Chúng tôi cũng tự hào về dịch vụ khách hàng xuất sắc của mình, nhưng đôi khi chúng tôi không làm đúng mọi thứ và chúng tôi nỗ lực hết sức mình để giải quyết một cách công bằng và hiệu quả cho bất kỳ khiếu nại nào. Mục đích của chính sách này là cung cấp quý vị sự hiểu biết về cách khiếu nại với chúng tôi và những gì mong đợi từ quy trình khiếu nại của chúng tôi.

2. Khiếu Nại

Chúng tôi áp dụng định nghĩa sau đây về khiếu nại:

Biểu hiện về sự không hài lòng đối với hoặc về một tổ chức, liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên hoặc việc xử lý khiếu nại, trong đó sự hồi đáp được mong đợi rõ ràng hay ngầm hiểu hoặc theo yêu cầu pháp lý.

Cách Nộp Đơn Khiếu Nại

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách liên hệ với chúng tôi với bất kỳ cách nào dưới đây:

Email: customercare@rhgmortgages.com.au
Gửi thư đến địa chỉ: PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
Điện thoại: 1300 658 489

Cách Nhận sự Trợ Giúp

Nếu cần trợ giúp để nộp đơn khiếu nại với chúng tôi hoặc có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến chính sách này, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi qua số 1300 658 489.

Dịch vụ dịch thuật

Nếu quý vị cần dịch vụ dịch thuật, vui lòng cho chúng tôi biết trong cuộc gọi và chúng tôi sẽ sắp xếp điều đó cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị bản dịch của chính sách này và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cần đến.

Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ dịch thuật miễn phí với các ngôn ngữ dưới đây (không có đủ tất cả các ngôn ngữ):

| | | |
|----------------------|--------------------|------------------|
| Tiếng Ả rập | Tiếng Hy Lạp | Tiếng Punjab |
| Tiếng Hoa (Giản thể) | Tiếng Hin-đi (Ấn) | Tiếng Nhật |
| Tiếng Hoa (Phồn thể) | Tiếng In-đô-nê-xia | Tiếng Xéc-bi |
| Tiếng Pháp | Tiếng Ý | Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ |
| Tiếng Phi | Tiếng Ba lan | Tiếng Hàn |
| Tiếng Đức | Tiếng Bồ đào nha | Tiếng Việt |

Quy Trình Khiếu Nại và Khung Thời Gian

Chúng tôi nỗ lực hồi đáp các đơn khiếu nại nhanh nhất có thể được và trong mọi trường hợp, trong khung thời gian được nêu dưới đây.

| LOẠI KHIẾU NẠI / GIAI ĐOẠN | KHUNG THỜI GIAN | HỒI ĐÁP |
|--|--|---------------------------------|
| Chúng tôi sẽ thừa nhận khiếu nại của quý vị | Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị hoặc nhanh nhất có thể được | Bằng văn bản hoặc qua đối thoại |
| Chúng tôi sẽ hồi đáp khiếu nại của quý vị liên quan đến thông báo về không trả đúng kỳ hạn | Trong vòng 21 ngày lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị | Bằng văn bản |
| Chúng tôi sẽ hồi đáp khiếu nại của quý vị liên quan đến khó khăn về tài chính hoặc yêu cầu hoãn thực thi | Trong vòng 21 ngày lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị | Bằng văn bản |
| Chúng tôi sẽ hồi đáp khiếu nại chung của quý vị | Trong vòng 30 ngày lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị | Bằng văn bản |
| Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết về mọi sự chậm trễ và cung cấp lý do cho sự chậm trễ này | Trong khung thời gian áp dụng tối đa cho loại khiếu nại (như được nêu ở trên) | Bằng văn bản |

Lưu ý: chúng tôi sẽ chỉ hồi đáp quý vị bằng văn bản (đối với khiếu nại chung) nếu khiếu nại của quý vị vẫn chưa được giải quyết vào cuối ngày làm việc thứ 5, hoặc nếu quý vị yêu cầu chúng tôi trả lời bằng văn bản.

Cơ Quan Khiếu Nại về Tài Chính của Úc (Australian Financial Complaints Authority)

Nếu không hài lòng với sự hồi đáp của chúng tôi về việc khiếu nại của mình, quý vị có thể nộp đơn lên Cơ quan Khiếu nại về Tài chính của Úc (viết tắt là AFCA). AFCA là một dịch vụ miễn phí được thành lập với mục đích cung cấp một cơ chế độc lập nhằm giải quyết các khiếu nại cụ thể của quý vị. Chi tiết liên lạc của AFCA là:

Website: www.afca.org.au
Email: info@afca.org.au
Mailing Address: GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
Telephone: 1800 931 678
Fax: 03 9613 6399

3. Kiểm Soát Tài Liệu

| | |
|------------------|--|
| Chủ sở hữu: | Trưởng phòng Tuân thủ Luật lệ và Rủi ro Doanh nghiệp |
| Tác giả: | Viên chức Cao cấp về Tuân thủ Luật lệ |
| Người phê duyệt: | Tổng giám đốc - Quản trị, Thay đổi và Văn hóa |
| Xét lại: | Tài liệu này sẽ được xét lại mỗi hai năm |
| Lần xét lại: | Tháng 9 năm 2023 |

Bảo mật Thương Mại

Thông tin trong tài liệu này là bảo mật và sở hữu độc quyền của Tập đoàn. Nó phải được bảo mật tuyệt đối và không được tiết lộ, sao chép hoặc sử dụng toàn bộ hoặc một phần cho bất kỳ mục đích nào mà không có sự đồng ý bằng văn bản của RHG Mortgages. Chúng tôi đã thực hiện mọi nỗ lực để đảm bảo thông tin trong tài liệu này được thu thập từ các nguồn đáng tin cậy. RHG Mortgages không đảm bảo tính chính xác hoặc tính đầy đủ của thông tin được trình bày và không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh liên quan đến việc sử dụng thông tin này.