

投訴政策

我們希望您滿意我們提供的服務，如欲提出任何投訴，請發送電郵至 customer.service@societyone.com.au 或致電 1300 144 221 與我們聯絡。發送電子郵件時，請盡量詳列投訴細節。

與他人商量是解決問題最簡單的方法。若您對任何 SocietyOne 的產品或服務感到不滿，我們會樂意聽取意見。我們的員工接受過訓練，懂得以禮待人，並有效處理各類問題。

我們的投訴程序

收到投訴後，我們會盡快解決問題。我們會在 24 小時內向您發送通知，確認已接收投訴內容。

我們務求於 5 個工作天內解決所有投訴。我們會認真處理所有投訴，並會適當調查。

若投訴內容錯綜複雜，或者未能於 21 個工作天內解決，我們會通知您需要更多時間調查。我們也會以書面形式通知您投訴的最終結果。

如果投訴內容涉及財務困難、信貸違約通知或強制執执行程序，我們會在收到投訴後 21 天內解決，或在收到所需的詳細資料後 21 天內解決。我們會在 30 個公曆日內以書面形式向您確認投訴結果。

如果您需要額外協助提出投訴，請以最方便的途徑知會我們，例如使用全國中繼服務（National Relay Service）。

投訴處理服務聯絡資料

customer.service@societyone.com.au

1300 144 221

週一至週五，澳洲東部夏令時間上午9時至下午5時

您也可以與我們聯絡，並索取本投訴政策的副本。

若對投訴答覆並不滿意，或者認為我們未能及時向您回覆，可以聯絡金融投訴局（Australian Financial Complaints Authority）：

金融投訴局（Australian Financial Complaints Authority，簡稱「AFCA」）

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

info@afca.org.au

1800 931 678