

Cách thức khiếu nại

Gọi điện thoại

Vui lòng gọi số điện thoại toàn quốc của chúng tôi: **13 80 10**

Gửi thư

Gửi cho chúng tôi đầy đủ chi tiết, bao gồm bất kỳ giấy tờ hỗ trợ và giải thích quý khách muốn chúng tôi làm gì.

Vui lòng gửi thông tin này về:

Customer Resolution Team

La Trobe Financial

GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001

email: customerresolution@latrobefinancial.com.au

Fax: (+61) 3 8610 2289

Cam kết của chúng tôi với quý khách

Mối bận tâm của quý khách là mối bận tâm của chúng tôi

La Trobe Financial cam kết giải quyết mọi khiếu nại của khách hàng bằng cách:

- Lắng nghe cẩn thận những gì quý khách nói với chúng tôi;
- Luôn chính xác và trung thực khi nói chuyện với quý khách về các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi; và
- Giải quyết bất kỳ khiếu nại hoặc mối bận tâm của quý khách có liên quan đến chúng tôi.

Giải quyết khiếu nại

La Trobe Financial sẽ giải quyết khiếu nại hoặc mối bận tâm của quý khách theo quy trình dưới đây:

- Chúng tôi sẽ xác nhận khi nhận được khiếu nại của quý khách trong vòng 1 ngày làm việc, thông báo với quý khách về khoảng thời gian thích hợp La Trobe Financial sẽ hồi đáp (không quá 21 ngày);
- Đại diện dịch vụ khách hàng có liên quan có thể sẽ giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, nếu là vụ việc nghiêm trọng hoặc cần xem xét thêm nữa, chúng tôi sẽ dành ưu tiên để bảo đảm giải quyết vụ việc nhanh chóng và hiệu quả;
- Vụ khiếu nại sẽ được chuyển đến Nhóm Giải quyết Liên quan đến Khách hàng của chúng tôi, nếu Nhân viên Quản lý Tài khoản không thể giải quyết vụ khiếu nại trước ngày làm việc thứ 4 sau khi nhận được khiếu nại;
- Chúng tôi sẽ điều tra tất cả các tình huống liên quan đến vụ khiếu nại. Nếu La Trobe Financial không có đủ thông tin, chúng tôi sẽ liên lạc với quý khách hoặc các bên thứ ba có liên quan khác để yêu cầu cung cấp giấy tờ hoặc thông tin cần thiết;
- Chúng tôi sẽ hồi đáp quý khách trong khoảng thời gian đã thông báo trong thư chúng tôi xác nhận vào lúc đầu, nêu rõ quyết định của chúng tôi và lý do tại sao chúng tôi quyết định như vậy; và
- Sau khi hồi đáp khiếu nại của quý khách, chúng tôi có thể liên lạc với quý khách để thảo luận thêm về kết quả và bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến khiếu nại hoặc mối bận tâm của quý khách mà chúng ta cần lưu ý.

Chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư của quý khách. Quý khách có thể đọc Chính sách Bảo mật của chúng tôi trên trang mạng của chúng tôi tại latrobefinancial.com.au

Trong trường hợp không đạt được kết quả như ý, quý khách có quyền khiếu nại với cơ quan Giải quyết Tranh chấp Bên ngoài của La Trobe Financial:

Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA, Australian Financial Complaints Authority)

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Gửi thư về: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Email: info@afca.org.au

Trang mạng: www.afca.org.au

Trợ giúp về ngôn ngữ

Nếu không hiểu tài liệu này, xin quý khách báo cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể cung cấp bản dịch cho quý khách.

如果理解这本英文小册子有困难, 我们可以提供中文翻译版本, 敬请告知。

Se hai problemi a capire questo opuscolo, avvisaci in modo da poter fornirvene la traduzione.

Αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και μπορούμε να σας δώσουμε μια μετάφραση στη γλώσσα σας.

إذا كنت تواجه أي صعوبات في فهم هذا الكتيب، يُرجى إعلامنا ويمكننا تزويدك بنسخة مُترجمة عنه.