



Chinese (Simplified) | 简体中文



如何进行投诉

RAMS

简体中文

简明语言版本

关于本手册



本手册由RAMS提供。

我们是一家住房贷款服务公司。



本手册说明如何进行投诉。



投诉指您

- 感到不满

并

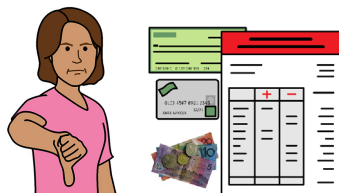


- 要求我们予以纠正。



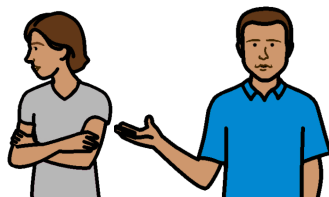
我们希望纠正自己的错误，确保您对我们的服务感到满意。

请告知您的想法



如果您对以下方面感到**不满**，请告诉我们

- 您的账户



- 我方工作人员的服务态度



- 其他。



当您提出投诉时，我们将

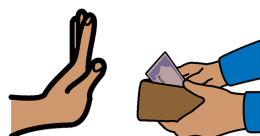
- 迅速为您提供帮助



- 态度友善且处事公平



- 告诉您解决问题需要多长时间。



我们的投诉处理流程是免费的。

如何进行投诉



您可以通过不同方式提出投诉。



您可以打电话给我们。

13 72 67

当您致电时,可要求我们的银行工作人员安排口译服务。



您可以访问我们的网站。

www.rams.com.au



搜索反馈及投诉。



您可以写信给我们。



RAMS Financial Group

Locked Bag 5001

Concord West NEW SOUTH WALES 2138

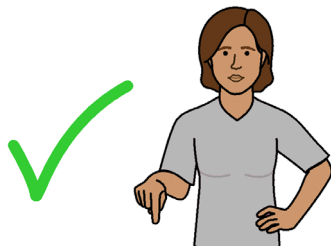


如果您提出投诉，我们会尽力将沟通的内容翻译成您的首选语言。



您也可以让家人或朋友帮助您进行投诉。

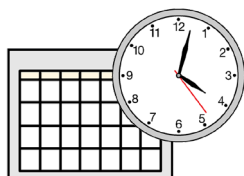
我们会怎样做



我们会尽量立即解决问题。

周日	周一	周二	周三	周四	周五	周六

如果**无法**立即解决问题，我们会尽量在 5 个工作日内予以解决。



如果我们需要更多时间，我们会告诉您。



我们会向您说明做出相关投诉处理决定的理由。



如果我们**不能**解决问题，我们将

- 告诉您原因

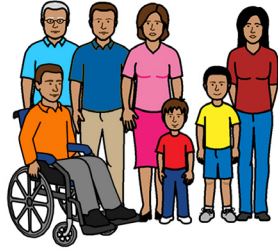
并

- 看看我们能做些什么来为您提供帮助。

帮助您进行投诉



您在进行投诉时可寻求帮助。



您可以请您信任的人提供帮助。

例如, 家人或朋友。



您可以请律师提供帮助。

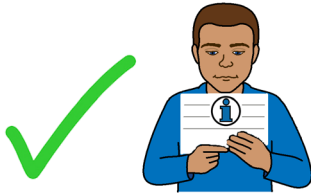


如果您有听力或言语障碍, 您可以通过全国中继服务 (NRS) 联系我们。

电话 1800 555 660

网址:

communications.gov.au/accesshub/nrs



我们可以为您提供便利、易懂的信息，包括为残障人士提供的信息和资源。



如需了解便利、易懂的可用信息，请致电。

13 72 67



要查找便利、易懂的信息，请访问我们的网站。

www.rams.com.au/contact-us-accessibility-enquiry

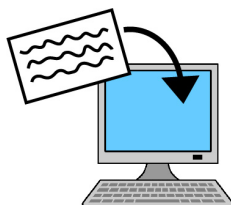
如果您仍不满意



如果您提出投诉但对处理结果仍不满意，您可以与澳大利亚金融投诉管理局 (Australian Financial Complaints Authority) 联系。



电话 1800 931 678



电子邮件: info@afca.org.au

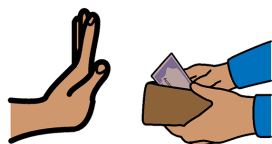


网址: www.afca.org.au

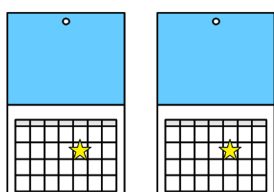


澳大利亚金融投诉管理局

- 不是RAMS下属机构



- 提供免费服务。

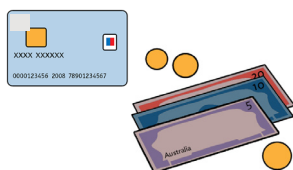


您有长达 2 年的时间与澳大利亚金融投诉管理局讨论投诉问题。

其他支持方式



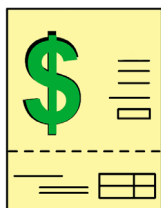
我们知道我们的客户在人生的不同时期需要不同方式的支持。



如果您需要帮助管理以下事项, 请与我们联系

- 金钱

或



- 账单。



请致电垂询, 了解我们可以提供哪些帮助。

13 72 67



您可以访问我们的网站以查找更多信息。

www.rams.com.au



搜索**其他帮助**。

注

© RAMS Financial Group Pty Ltd (ABN 30 105 207 538, AR. 405465, 澳大利亚信贷许可证 388065)。RAMS住房贷款的信贷提供者和RAMS存款产品的发行者是 Westpac Banking Corporation (ABN 33 007 457 141, AFSL及澳大利亚信贷许可证 233714)。保留所有权利, 但《1968 年澳大利亚版权法》(Australian Copyright Act 1968) 允许的行为除外。这本由Scope (Aust) Ltd和Tobii Dynavox创建的简明手册包含文本、图像和信息。

RAMS Financial Group已进行合理调查, 以确定归属第三方所有的材料或内容, 并确保在使用和复制相关材料或内容前获得许可。可能需要获得第三方许可才能使用、复制或修改此材料。图片通信符号 ©1981–2021 版权归属Tobii Dynavox。全球范围内保留所有权利。

经许可使用。Boardmaker™是Tobii Dynavox的商标。

