



Chinese (Traditional) | 繁體中文



## 如何提出投訴

**RAMS**

**繁體中文**

**淺白文字**

## 關於本小冊子



本小冊子由RAMS編撰。

RAMS是一間房屋貸款公司。



本小冊子涉及提出投訴的方式。



投訴是指當您

- 感到不滿意

並且

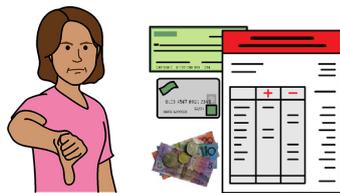


- 要求本公司解決一些問題。



本公司希望解決過失，確保您滿意本公司提供的服務。

## 與本公司分享您的意見



如對以下方面感到不滿意，請與本公司分享：

- 個人賬戶



- 本公司職員對待您的態度及言行



- 其他方面。



當您提出投訴時，本公司會：

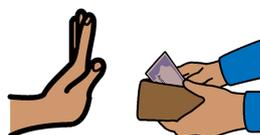
- 儘快幫助您



- 保持友善公正的態度



- 知會您解決問題所需的時間。



本公司的投訴程序費用全免。

## 如何提出投訴



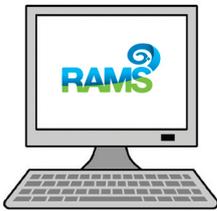
您可以不同方式，向本公司訴說投訴內容。



可以致電本公司。

13 72 67

致電時，要求本公司職員安排傳譯服務。

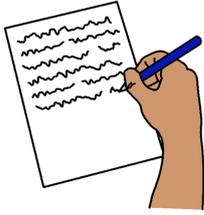


可以瀏覽本公司網站。

[www.rams.com.au](http://www.rams.com.au)



搜尋意見回饋及投訴。



可以寫信給本公司。



RAMS Financial Group

Locked Bag 5001

Concord West NEW SOUTH WALES 2138

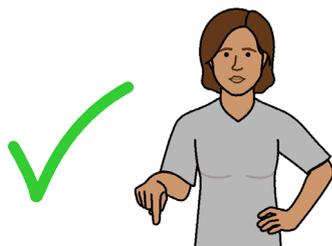


如果您提出投訴，本公司會盡力使用您的首選語言，  
將溝通內容翻譯。



您亦可以要求親友於投訴過程中提供幫助。

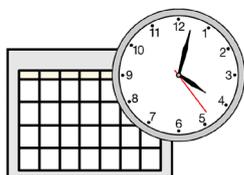
## 本公司會採取的行動



本公司會盡力立即解決問題。

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六

如果本公司**未能**立即解決問題，便會務求於 5 個工作天內解決。



如果需要更多時間，本公司會知會您。



本公司會向您解釋投訴決定的原因。



如果本公司**無法**解決問題，便會

- 向您解釋原因

並且

- 了解可以如何幫助您。

## 獲得幫助提出投訴



提出投訴時，您可以獲得幫助。



可以要求值得信賴的人幫助您，  
例如親友。



您可以要求律師幫助您。

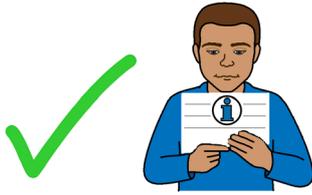


如果您需要說話聆聽方面的幫助，請使用全國中轉  
服務 (National Relay Service) 聯絡本公司。

致電 1800 555 660

網站

[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)



本公司會幫助您，提供容易獲取的資訊，包括為殘障人士而設的資料及資源。



致電本公司查詢可以提供的相關資訊。

13 72 67



如要索取容易獲取的資訊，請瀏覽本公司網站。

[www.rams.com.au/contact-us-accessibility-enquiry](http://www.rams.com.au/contact-us-accessibility-enquiry)

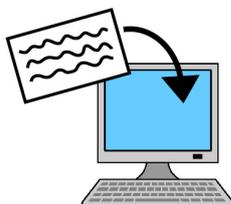
## 如果您仍然感到不滿



如果您提出投訴，但仍然感到**不滿**，可以與澳洲金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority) 商討。



致電 1800 931 678



電郵 [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

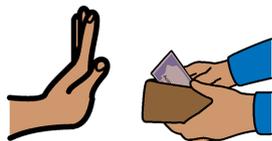


網站 [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

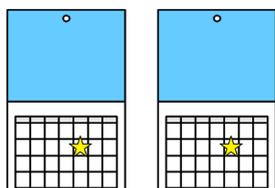


澳洲金融投訴局

- **並非RAMS的一部分**



- **為免費服務。**

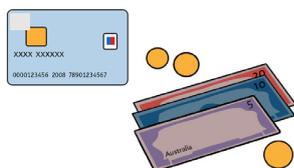


您有長達兩年的時間，向澳洲金融投訴局商討與投訴相關的問題。

## 本公司可以幫忙的其他方法



本公司明白客戶於人生不同時期，需要不同方式的支援。



如果您需要以下方面的協助，請與本公司商討：

- 財務

或



- 賬單。



致電本公司查詢可以幫助您的方法。

13 72 67



您可以瀏覽網站索取詳情。

[www.rams.com.au](http://www.rams.com.au)



搜尋額外關懷。



© RAMS金融集團有限公司 澳洲商業號碼 (ABN) 30 105 207 538 AR. 405465 澳洲信用許可證 (Australian credit licence) 388065。RAMS房屋貸款的信用提供者及RAMS存款產品的發行公司為Westpac銀行集團 澳洲商業號碼 (ABN) 33 007 457 141 澳洲金融服務牌照 (AFSL) 及澳洲信用許可證 (Australian credit licence) 233714。除《1968年澳洲版權法》(Australian Copyright Act 1968) 所許可的情況外，版權所有。本份出版物所使用的淺白語言，內裡引用的文字、圖片及資料，均由Scope (澳洲) 有限公司及Tobii Dynavox編製。

RAMS金融集團經已作出合理查詢，從而識別第三方所擁有的資料或內容，並對相關使用及複製保留許可。如要使用、複製或修改本份資料的內容，則可能須從第三方獲得許可。溝通圖片及符號 (Picture Communication Symbols) ©1981–2021由Tobii Dynavox編製。全球各地版權所有。

授權使用。Boardmaker™屬於Tobii Dynavox的商標。

