



公众投诉处理政策

RESIMAC 集团有限公司

1. 宗旨

Resimac 以客户的期待为己任，致力为客户提供令人满意的服务。我们对长期以来卓越的客户服务引以为荣。然而，有时我们无法做到尽善尽美，但我们会竭尽全力以公平、高效的方式解决任何投诉。本政策旨在让您了解如何向我司提出投诉，以及我司投诉程序的概况。

2. 范围

本政策适用于 Resimac 集团有限公司 (ACN 095 034 003, 澳大利亚信用许可证 247829) 和以下子公司 (“集团”、“我们”、“我们的”或“Resimac”)。

1. Evergreen Finance Company Pty Ltd (ACN 126 481 865, Australian Credit Licence 392570).
2. FAI First Mortgage Pty Limited (ACN 003 963 817, Australian Credit Licence 391983);
3. Homeloans.com.au Pty Ltd (ACN 118 337 367, Australian Credit Licence 390850);
4. Resimac Asset Finance Pty Limited (ACN 098 034 041, Australian Credit Licence 391809);
5. Resimac Financial Services Pty Ltd (ACN 104 815 554, Australian Credit Licence 384707);
6. Resimac Limited (ACN 002 997 935, Australian Credit Licence and Australian Financial Services Licence 247283); and
7. The Servicing Company Pty Ltd (ACN 120 919 959, Australian Credit Licence 450382).

3. 投诉

我们对投诉采用以下定义：

向某一机构表达对其产品、服务、员工或投诉处理的不满，且该机构需为此根据明示或默示的要求或法律上的要求做出回应。

如何提出投诉

您可通过以下任何一种方式与我们联系，向我们提出投诉：

电邮： customercare@resimac.com.au
邮址： PO Box H284, Australia Square NSW 1215
电话： 1300 764 447

如何获得协助

如果在提出投诉方面需要帮助，或对本政策有任何疑问，请拨打 1300 764 447 联系我们。

翻译服务

如果需要翻译服务，请在电话中告知我们，我们将为您安排。此外，我们还可为您提供本政策的中文译本，以及您所需要的任何其他信息。

我们可免费为您提供以下语言的翻译服务（并非详尽无遗）：

阿拉伯语	希腊语	旁遮普语
简体中文	印地语	日语
繁体中文	印度尼西亚语	塞尔维亚语
法语	意大利语	土耳其语
菲律宾语	波兰语	韩国语
德语	葡萄牙语	越南语

投诉流程和受理时间框架

无论如何，我们会致力在以下规定的时间范围内尽快对投诉做出回应。

投诉类型/阶段	受理时间框架	回应方式
我们会确认收到您的投诉	在收到您的投诉后 24 小时内或尽快	书面或口头
我们将回应您关于违约通知的投诉	在收到您的投诉后 21 个日历日内	书面
我们将回应您关于陷入困境或要求推迟执行的投诉	在收到您的投诉后 21 个日历日内	书面
我们将回应您的一般投诉	在收到您的投诉后 30 个日历日内	书面
我们会通知您出现的任何延迟并提供延迟的原因	在投诉类型的最长适用时间范围内（如上所述）	书面

注意:只有当您的投诉在提交后第 5 个工作日结束时仍未解决，或者当您要求我们做出书面回应时，我们才会向您提供书面回应（针对一般投诉）。

澳大利亚金融投诉管理局

如果对投诉回应不满意，则可向澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）提出关切。AFCA 是一项免费服务，旨在为您提供解决具体投诉的独立机制。AFCA 的联系方式是：

网址： www.afca.org.au
电邮： info@afca.org.au
邮址： GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
电话： 1800 931 678
传真： 03 9613 6399

4. 文档管控

所有者：	合规与企业风险事务主管
作者：	高级合规官
审批：	总经理——治理、变革和文化
复审：	本文件每两年复审一次
下次复审：	2023 年 9 月

商业机密

本文件中包含的信息是 Resimac 集团有限公司的机密和专有信息，必须严格保密，未经 Resimac 集团有限公司书面同意，不得为任何目的披露、复制或使用全部或部分内容。我们已尽力确保本文所包含的信息来自可靠的来源。Resimac 集团有限公司不保证所提供信息的准确性或完整性，并且不承担与使用该信息有关的任何损失或损害的责任。