RHG MORTGAGES

जन शिकायत नीति

RHG Mortgages

1. प्रयोजन

RHG Mortgages पर, हम सेवा का वह स्तर प्रदान करते हैं जिसकी ग्राहक उम्मीद करते हैं और जिसके वे पात्र हैं। हम विशिष्ट ग्राहक सेवा पर अपने आप पर गर्व महसूस करते हैं, परन्तु कभी-कभी हम सभी काम सही नहीं कर पाते हैं और हम एक निष्पक्ष तथा कुशल तरीके से किसी शिकायत का समाधान करने के लिए अपनी ओर से श्रेष्ठ कदम उठाते हैं। इस नीति का प्रयोजन आपको यह समझ प्रदान करना है कि हमें शिकायत कैसे करनी है और आप हमारी शिकायत प्रक्रिया से क्या उम्मीद करें।

2. शिकायतें

हम शिकायत की निम्नलिखित परिभाषा को अपनाते हैं:

> *An expression of dissatisfaction made to or about an organisation, related to its products, services, staff or the handling of a complaint, where a response is explicitly or implicitly expected or legally required.*

शिकायत कैसे जमा करें

आप निम्नलिखित किसी भी तरीके से हमसे संपर्क करके हमें शिकायत जमा कर सकते/सकती हैं:

ई-मेल:	customercare@rhgmortgages.com.au
डाक पता:	PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
टेलीफोन:	1300 658 489

सहायता कैसे प्राप्त करें

यदि आपको हमें शिकायत जमा करने में सहायता की ज़रूरत है या इस नीति के संबंध में आपके कोई सवाल हैं, तो आप हमें 1300 658 489 पर संपर्क कर सकते/सकती हैं।

अनुवाद सेवाएँ

यदि आपको अनुवाद सेवा की ज़रूरत है, तो कृपया अपनी कॉल के दौरान हमें सूचित करें और हम आपके लिए इसकी व्यवस्था करेंगे। हम इस नीति का अनुवाद तथा आपकी मदद करने के लिए आपके लिए आवश्यक कोई अन्य जानकारी भी आपको प्रदान कर सकते हैं।

हम आपके लिए निम्नलिखित भाषाओं (संपूर्ण नहीं) में नि:शुल्क अनुवाद सेवा भी उपलब्ध करा सकते हैं:

अरबी	ग्रीक	पंजाबी
चीनी (सरलीकृत)	हिन्दी	जापानी
चीनी (परंपरागत)	इंडोनेशियाई	सर्बियन
फ्रेंच	ईटालियन	तुर्किश
फिलीपिनो	पोलिश	कोरियन
जर्मन	पुर्तगाली	वियतनामी

हमारी शिकायत प्रक्रिया और समयसीमाएँ

जितनी जल्दी संभव हो सके और किसी भी स्थिति में नीचे निर्धारित समयसीमाओं में, हम शिकायतों पर प्रतिक्रिया करने का प्रयास करते हैं।

शिकायत का प्रकार/चरण	समयसीमा	जवाब
हम आपकी शिकायत की अभिस्वीकृति करेंगे	आपकी शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटों में या जितनी जल्दी व्यवहार्य हो सके	लिखित में या मुंह-ज़बानी
हम डिफॉल्ट नोटिस से संबंधित आपकी शिकायत पर प्रतिक्रिया करेंगे	आपकी शिकायत प्राप्ति के 21 कैलेंडर दिनों में	लिखित में
हम कठिनाई से सम्बन्धित या प्रवर्तन को स्थगित करने से जुड़ी आपकी शिकायत का जवाब देंगे	आपकी शिकायत प्राप्ति के 21 कैलेंडर दिनों में	लिखित में
हम आपकी सामान्य शिकायत का जवाब देंगे	आपकी शिकायत प्राप्ति के 30 कैलेंडर दिनों में	लिखित में
हम किसी विलंब की सूचना आपको देंगे और विलंब के कारण बताएँगे	शिकायत के प्रकार के लिए अधिकतम लागू समयसीमा में (जैसा कि उपरोक्त बताया गया है)	लिखित में

ध्यान दें: हम आपको लिखित जवाब केवल तभी प्रदान करेंगे (सामान्य शिकायत का) यदि 5वें कार्यकारी दिन की समाप्ति तक आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है, या यदि आप हमारे लिखित जवाब के लिए निवेदन करें तो।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority)

यदि आप अपनी शिकायत पर हमारे जवाब से असंतुष्ट हैं, तो आप Australian Financial Complaints Authority (AFCA) के साथ अपनी चिंताएँ प्रकट कर सकते/सकती हैं। AFCA आपको एक स्वतंत्र उपाय प्रदान करने के लिए स्थापित की गई नि:शुल्क सेवा है ताकि विशिष्ट शिकायतों का समाधान किया जा सके। AFCA के संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

वेबसाइट:	www.afca.org.au
ई-मेल:	info@afca.org.au
डाक पता:	GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
टेलीफोन:	1800 931 678
फैक्स:	03 9613 6399

3. दस्तावेज़ नियंत्रण

मालिक:	Head of Compliance & Enterprise Risk
लेखक:	Senior Compliance Officer
अनुमोदनकर्ता:	General Manager - Governance, Change and Culture
समीक्षा:	इस दस्तावेज़ की समीक्षा हर दो वर्ष बाद की जानी चाहिए
अगली समीक्षा:	सितम्बर 2023

गोपनीय वाणिज्यिक जानकारी

इस दस्तावेज़ में शामिल जानकारी गोपनीय है और इसपर RHG Mortgages का स्वामित्व है। इसे कड़ी गोपनीयता से रखा जाना चाहिए और इसका प्रकटीकरण नहीं किया जाना चाहिए या इसे RHG Mortgages की लिखित सहमति के बिना किसी उद्देश्य के लिए संपूर्ण या आंशिक तौर पर प्रयुक्त नहीं किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रयास किया गया है कि इसमें शामिल जानकारी विश्वसनीय स्त्रोतों से प्राप्त की गई है। RHG Mortgages प्रस्तुत जानकारी की सटीकता या संपूर्णता की गारंटी नहीं देता है और जानकारी के प्रयोग से जुड़ी किसी हानि या क्षति की जिम्मेदारी नहीं लेता है।