

POLISIYA SA MGA REKLAMO NG PUBLIKO

RHG Mortgages

1. Layunin

Sa RHG Mortgages, nagbibigay kami ng antas ng serbisyong nararapat at inaasahan ng mga kostumer. Nagmamalaki rin kami sa aming di-karaniwang serbisyo sa kostumer, ngunit kung minsan ay hindi namin nagagawa nang tama ang lahat ng bagay at ginagawa namin ang aming makakaya upang malutas ang anumang reklamo sa isang paraang patas at mahusay. Ang layunin ng polisiyang ito ay upang magbigay sa iyo ng pag-unawa kung paano ang pagsumite sa amin ng reklamo at ano ang maaasahan mula sa aming proseso sa pagrereklamo.

2. Mga Reklamo

Pinagtibay namin ang sumusunod na kahulugan ng isang reklamo:

Isang pahayag ng di-kasiyahan na ginawa sa o tungkol sa isang organisasyon, kaugnay sa mga produkto nito, mga serbisyo, mga kawani o pagtrato ng isang reklamo, kung saan ang tugon ay malinaw o lubos na inaasahan o legal na kinakailangan.

Paano magsusumite ng isang Reklamo

Maaari kang magsumite sa amin ng reklamo sa pamamagitan ng pagkontak sa amin sa alinman sa isa sa sumusunod na mga paraan:

Email:	customercare@rhgmortgages.com.au
Address sa koreo:	PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215
Telepono:	1300 658 489

Paano Kukuha ng Tulong

Kung kailangan mo ng tulong sa pagsumite sa amin ng reklamo o mayroon kang anumang mga tanong tungkol sa polisiyang ito, maaari mo kaming kontakin sa 1300 658 489.

Mga serbisyo ng tagasaling-wika

Kung kailangan mo ang serbisyo ng tagasaling-wika, mangyaring abisuhan kami pagtawag mo at aayusin namin ito para sa iyo. Maaari rin kaming magbigay sa iyo ng polisiyang ito na nakasalin sa wika at anumang iba pang impormasyon na kailangan mo upang tulungan ka.

Makakapag-ayos kami ng serbisyo ng tagasaling-wika, nang libre para sa iyo, sa sumusunod na mga wika (hindi kumpletong listahan):

Arabo	Griyego	Punjabi
Intsik (simple)	Hindi	Hapon
Intsik (tradisyonal)	Indonesyan	Serbian
Pranses	Italyano	Turko
Filipino	Polish	Koreano
Aleman	Portugesa	Vietnamese

Ang Proseso at mga Taning ng Panahon para sa mga Reklamo

Sinisikap naming sumagot sa mga reklamo sa lalong madaling panahon hangga't maaari at sa anumang pangyayari, sa loob ng mga taning ng panahong nakasaad sa ibaba.

URI NG REKLAMO / HAKBANG	TANING NG PANAHO	TUGON
Tatanggapin namin ang iyong reklamo	Sa loob ng 24 na oras ng pagkatanggap ng iyong reklamo o sa lalong madaling panahon	Nakasulat o pasalita
Sasagot kami sa iyong reklamo na kaugnay sa isang default notice (paunawa sa hindi pagbabayad)	Sa loob ng 21 araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap ng iyong reklamo	Nakasulat
Sasagot kami sa iyong reklamo na kaugnay sa paghihirap o paghiling ng pagpapaliban ng pagpapatupad	Sa loob ng 21 araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap ng iyong reklamo	Nakasulat
Sasagot kami sa iyong pangkalahatang reklamo	Sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap ng iyong reklamo	Nakasulat
Aabisuhan ka namin ng anumang pagkaantala at magbibigay ng mga dahilan ng pagkaantala	Sa loob ng pinakamahabang natutukoy na panahon para sa uri ng reklamo (gaya ng puna sa itaas)	Nakasulat

Puna: magbibigay lamang kami sa iyo ng nakasulat na sagot (sa isang pangkalahatang reklamo) kung ang iyong reklamo ay nananatiling hindi nalulutas sa katapusan ng ika-5 araw ng negosyo, o kung humiling ka ng aming nakasulat na sagot.

Ang Australian Financial Complaints Authority (Awtoridad sa Australya sa mga Reklamong Pampinansyal)

Kung hindi ka nasiyahan sa aming sagot sa iyong reklamo, maaari mong iharap ang iyong mga alalahanin sa Australian Financial Complaints Authority (AFCA). Ang AFCA ay isang libreng serbisyo na itinatag upang magbigay ng independiyenteng paraan upang malutas ang partikular na mga reklamo. Ang mga detalye ng pagkontak sa AFCA ay:

Website:	www.afca.org.au
Email:	info@afca.org.au
Address sa koreo:	GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
Telepono:	1800 931 678
Fax:	03 9613 6399

3. Pagkontrol ng Dokumento

May-ari:	Head of Compliance & Enterprise Risk (Pinuno ng Pagpapatupad at Panganib sa Negosyo)
May-akda:	Senior Compliance Officer (Nakatataas na Opisyal ng Pagpapatupad)
Taga-apruba:	General Manager - Governance, Change and Culture (Pangkalahatang Manedyer – Pamamahala, Pagbabago at Kultura)
Pagrepaso:	Ang dokumentong ito ay rerepasuhin tuwing dalawang taon
Susunod na pagrepaso:	Setyembre 2023

Komersyal na Impormasyon na kailangang panatiliing Kompidensyal

Ang impormasyong taglay ng dokumentong ito ay kompidensyal at pag-aari ng RHG Mortgages. Dapat panatilihin ang mahigpit na pagka-kompidensyal nito at ang kabuuan o bahagi nito ay hindi dapat isiwalat, kopyahin o gamitin para sa anumang layunin nang walang nakasulat na pahintulot ng RHG Mortgages. Lahat ng pagsisikap ay isinagawa upang tiyaking ang taglay na impormasyon dito ay kinuha mula sa mga maaasahang pagkukunan. Ang RHG Mortgages ay hindi naggagarantiya sa kawastuan o kabuuan ng impormasyong ibinigay at hindi tatanggap ng pananagutan para sa anumang kawalan o pinsala na mangyayari kaugnay sa paggamit ng impormasyon.