

投訴處理政策

Choice Cosmetics Pty Ltd

公司名: Choice Cosmetics Pty Ltd
澳大利亞公司號碼: 662 169 655
信貸牌照: 393845
文檔更新日期: 2023 年 9 月 18 日



版本控制

版本號	版本更新日期	批注
1	[插入日期]	文件原件訂立並定稿完畢.



1. 簡介

1.1 Choice Cosmetics 公司致力於有效並高效地處理投訴，以及在金融市場上進行公平和透明的交易。

1.2 投訴，指的是對於某一組織其產品、服務、員工或在處理投訴方面作出不滿的意思表示，而任何投訴都需要以明示或暗示或按照法律相關規定的方式予以回應或解決。

2. 我們的投訴處理流程

2.1 我們認真對待您的反饋，並將積極採取行動來調查和解決您的投訴。如您需要投訴，請以下述任一方式與我們聯繫：

(a) 請將電子郵件發送至: resolution@choicecosmetics.com.au

(b) 請免費致電: 1300 026 627

(c) 請郵寄至: Level 1, 10 James Street Waterloo NSW 2017

2.2 如果您的投訴涉及任何的困難情況或執行程度的推遲，請以以下方式聯繫我們：

(a) 請將電子郵件發送至: myloan@choicecosmetics.com.au

(b) 請免費致電: 1300 026 627

2.3 任何與 Choice Cosmetic 公司的內部爭議解決 (“IDR”) 流程的相關材料將免費提供給您。

2.4 我們將從您那裏收集一些信息，其中包括：

(a) 您的姓名；

(b) 您的聯繫資料；

(c) 您希望的聯繫方式；

(d) 您投訴內容的描述；以及

(e) 您希望投訴將如何解決。



2.5 通常情況下，在一 (1) 個工作日內，我們將確認收到您的投訴，並告知處理您投訴的負責人的聯繫資料。

2.6 處理您投訴的負責人將開始調查，並可能需要您提供更多詳細信息。調查完畢後，處理您投訴的負責人將與您聯繫並提供 IDR 回應。該舉措將為您提供如下信息：

(a) 您的投訴在 IDR 的最終結果；以及

(b) 如果您對 IDR 回應不滿意，您有權移交投訴至澳大利亞金融投訴管理局 (“AFCA”)。

2.7 除非您的投訴涉及困難情況，否則在投訴收到的第五(5)個工作日結束時，如果發生如下情況之一，則無需向您提供 IDR 回應:

- (a) 如果我們以您滿意的方式已經解決了您的投訴; 或
- (b) 如果我們在無法採取進一步合理行動去處理投訴的情況下，已經為您提供解釋並/或道歉.

2.8 書面回應將於如下情況提供:

- (a) 您要求書面回應; 或
- (b) 投訴有涉及到困難情況.

3. 解決投訴的時間框架

3.1 我們努力儘快解決所有投訴. 許多投訴可以在幾天之內或是當場解決. 我們將在如下時間框架內，對您的糾紛提供進展匯報，并提供 IDR 回應:

投訴類別	提供 IDR 回應的最長時限
涉及違約通知的投訴	在收到投訴后最多不超過二十一(21)個日曆日內.
涉及困難情況申請通知或要求推遲執行程序的投訴.	在收到投訴后最多不超過二十一(21)個日曆日內. 如果我們沒有足夠信息做出決定，或者已經與您達成共識的話，例外情況將適用.
所有其他類別的投訴	在收到投訴后最多不超過三十(30)個日曆日內.

4. 如果您對我們的回應不滿

4.1 如果通過我們的 IDR 流程仍未能以您滿意的方式解決您的投訴，您有權將您的投訴轉交至 AFCA. AFCA 是一個獨立的外部爭議解決機構，而[插入定義的公司名稱]是該機構成員.

4.2 您可以通過將相關信息和文件發送至如下地址向 AFCA 遞交您的投訴:

Australian Financial Complaints Authority Limited

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

聯繫電話: 1800 931 678

傳真號: (03) 9613 6399

電子郵件: info@afca.org.au

網站: <https://www.afca.org.au/>

5. 便攜性服務

5.1 我們認真對待向客戶提供便攜性服務的承諾.



5.2 如果您是聾啞人士，或有聽力或言語障礙，您可以使用 [National Relay Service](#)(國家中繼服務) 來聯繫我們，該服務係為聾啞人士或有聽力或言語障礙認識提供全澳範圍內電話服務的一項政府倡議. 此項服務不收取額外費用:

- (a) 語音轉文字用戶, 請致電133 677 然後詢問[插入電話號碼];
- (b) 交談轉聆聽用戶, 請致電 1300 555 727 然後詢問[插入電話號碼];
- (c) 互聯網終極用戶, 請連接到 [connect to the NRS](#) 然後詢問[插入電話號碼].

5.3 如果您需要本政策文件的其他語言版本,請通過以下方式與我們聯係.

6. 聯係我們

6.1 如果您有任何問題或需要進一步了解我們的投訴處理流程,請以以下方式與我們聯係:

- (a) 請發電子郵件至: resolution@choicecosmetics.com.au
- (b) 請免費致電: 1300 026 627
- (c) 請郵寄至: Level 1, 10 James Street Waterloo NSW 2017

