

## 如何提出投诉

### 通过电话

请拨打本公司的全国号码:13 80 10

### 通过书面

向我们发送完整细节,包括支持文件,并解释希望我们做什么。

请将此信息发送至:

**Customer Resolution Team**

**La Trobe Financial**

**GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001**

**电邮: customerresolution@latrobecom.au**

**传真: (+61) 3 8610 2289**

## 我们对您的承诺

### 您的关切就是我们的关切

乐筹金融致力于通过以下方式处理客户提出的任何投诉:

- 仔细聆听客户告诉我们的事情;
- 准确、诚实地与客户谈论我们的产品服务;和
- 解决客户对我们提出的任何投诉或关切。

## 投诉解决方案

针对您的投诉或关切,乐筹金融将采取以下措施:

- 我们将在一个工作日内确认收到您提出的投诉,并向您说明乐筹金融做出回应的适当时间范围(不超过21天);
- 投诉可由相关客户服务代表处理。然而,如果问题严重或需要进一步予以关注,该问题将会优先处理,确保问题快速有效解决;
- 客户经理在收到投诉后的第4个工作日内如果没有解决您提出的投诉,投诉将上报给公司客户解决团队;
- 我们将调查您投诉的所有情况。如果乐筹金融没有足够的信息,那么会联系您或其他相关第三方,寻求所需的文件或信息;
- 我们将在最初确认中所述时间范围内给您回复,回复将概述我们的决定以及做出该决定的原因;和
- 我们对您提出的投诉发出答复后,可能会联系您,进一步讨论结果以及与您所提投诉或关切相关的任何其他注意事项。

我们重视您的隐私。公司隐私政策可以在[latrobecom.au](http://latrobecom.au)网站上查看

如果没有得到满意的结果,您有权向乐筹金融外部争议解决机构提出投诉:

**澳大利亚金融投诉局(AFCA)**

**电话: 1800 931 678 (免费电话)**

**致函: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001**

**电邮: info@afca.org.au**

**网站: www.afca.org.au**

## 其他语言版本

如果理解这本英文小册子有困难,我们可以提供中文翻译版本,敬请告知。

Se hai problemi a capire questo opuscolo, avvisaci in modo da poter fornirtene la traduzione.

Nếu không hiểu tài liệu này, xin quý khách báo cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể cung cấp bản dịch cho quý khách.

Αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και μπορούμε να σας δώσουμε μια μετάφραση στη γλώσσα σας.

إذا كنت تواجه أي صعوبات في فهم هذا الكتيب، يُرجى إعلامنا ويمكننا تزويدك بنسخة مترجمة عنه.