



Chính sách xử lý khiếu nại từ bên ngoài

KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Chúng tôi nghiêm túc giải quyết khiếu nại của bạn

Chính sách này áp dụng cho Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (**HWAU**). HWAU là một thành viên của tập đoàn PayPal.

HWAU luôn đề cao giá trị và tầm quan trọng của việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cũng như quy trình có chất lượng vượt trội cho khách hàng. HWAU hiểu rằng đôi khi sự cố xảy ra và trong trường hợp đó, HWAU cam kết khắc phục những vấn đề này.

Nếu bạn không hài lòng về những việc chúng tôi đã làm (hoặc chưa làm), chúng tôi rất mong nhận được phản hồi để có sự điều chỉnh tốt hơn.

Chúng tôi đã xây dựng và triển khai khung quản lý khiếu nại tuân theo các nghĩa vụ pháp lý để đảm bảo giải quyết tất cả khiếu nại một cách trung thực, kịp thời, công bằng, hiệu quả và nhất quán.

Chúng tôi sẽ xử lý tất cả các khiếu nại theo Chính sách quyền riêng tư trình bày [tại đây](#).

Cách nộp khiếu nại

Bạn có thể nộp khiếu nại về dịch vụ mà không mất phí sử dụng thông tin sau:

Email:	auexecutiveescalations@paypal.com
Điện thoại:	1800 073 263 (trong lãnh thổ Úc, chỉ dành cho điện thoại cố định) hoặc +61 2 8223 9500 Xem Khung giờ hỗ trợ trên trang Liên hệ với chúng tôi .
Gửi thư:	Customer Advocacy Manager PayPal Australia GPO Box 351 Sydney NSW 2001

Khi nộp khiếu nại, vui lòng cung cấp thông tin liên quan chi tiết nhất có thể (bao gồm cả ngày, giờ hoặc sự kiện chính) và các tài liệu hỗ trợ nếu có hoặc nếu phù hợp.

Người đại diện có thể thay mặt bạn nộp khiếu nại – trong trường hợp này, vui lòng sử dụng thông tin liên hệ chi tiết ở trên để thông báo cho chúng tôi về việc bạn ủy quyền cho người đại diện.

Quy trình này sẽ mất bao lâu và bao gồm những nội dung gì?

Chúng tôi luôn cố gắng xác nhận khiếu nại của bạn ngay khi có thể và thường sẽ làm điều này trong vòng 1 ngày làm việc. Nếu được, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại ngay khi nhận được. Nếu cần thêm thời gian để liên hệ lại với bạn, chúng tôi sẽ thông báo. Trong trường hợp không thể giải quyết mối quan ngại ngay khi bạn liên hệ, chúng tôi sẽ chuyển khiếu nại đến nhóm chuyên trách Xử lý khiếu nại của chúng tôi.

Nhóm Xử lý khiếu nại luôn sẵn sàng tìm ra cách giải quyết phù hợp. Khi quyết định một vấn đề, chúng tôi sẽ xem xét điều gì là công bằng và hợp lý, cũng như các nghĩa vụ theo pháp luật hiện hành như *Đạo luật doanh nghiệp công ty năm 2001* (của Khối thịnh vượng chung) và hướng dẫn liên quan của ngành. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn kết quả xử lý khiếu nại cuối cùng và quyền khiếu nại của bạn lên Cơ quan Quản lý Khiếu nại Tài chính Úc ("**AFCA**") cũng như cách thức liên hệ với AFCA, nếu bạn vẫn không hài lòng.

Chúng tôi cố gắng giải quyết tất cả các khiếu nại được chuyển đến nhóm Xử lý khiếu nại trong vòng 30 ngày từ ngày bạn nộp khiếu nại lần đầu tiên. Khoảng thời gian này có thể không khả thi cho mọi trường hợp. Trong trường hợp chậm trễ và không thể đưa ra câu trả lời cuối cùng trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn lý do chậm trễ và tiếp tục cập nhật tiến độ xử lý. Chúng tôi cũng sẽ thông báo về quyền khiếu nại lên AFCA của bạn và cách thức liên hệ với AFCA.

Nếu bạn không hài lòng với câu trả lời này

Chúng tôi là thành viên của AFCA, một hệ thống độc lập bên ngoài chuyên giải quyết tranh chấp liên quan đến khách hàng tại Úc. AFCA cung cấp dịch vụ miễn phí và độc lập để giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và doanh nghiệp nhỏ về các công ty tài chính thành viên như HWAU. Theo đó, khiếu nại sẽ tuân thủ điều khoản tham chiếu của AFCA.

Nếu bạn không hài lòng với cách giải quyết hoặc cách xử lý khiếu nại của chúng tôi, bạn có thể liên hệ với AFCA theo thông tin sau:

Điện thoại:	1800 931 678 (miễn cước phí)
Gửi thư:	Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Email:	info@afca.org.au
Trang web:	Để biết thêm thông tin về AFCA, vui lòng truy cập www.afca.org.au

Nếu có khiếu nại riêng về quyền riêng tư, bạn cũng có thể liên hệ Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc (“**OAIC**”) theo thông tin sau:

Điện thoại:	1300 363 992
Gửi thư:	Office of the Australian Information Commissioner GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
Email:	Nộp mẫu đơn trực tuyến tại đây https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/
Trang web:	Để biết thêm thông tin về OAIC, vui lòng truy cập oaic.gov.au .

Khách hàng gặp hạn chế về khả năng tiếp cận thông tin

Chúng tôi luôn cam kết cung cấp dịch vụ dễ tiếp cận cho khách hàng.

Hiện chúng tôi có bản tiếng Anh cho Chính sách khiếu nại này (người dùng có thể chỉnh kích cỡ phông chữ trang web trên trình duyệt). Nếu bạn muốn nhận thêm hỗ trợ như thông dịch viên hoặc nếu có yêu cầu tiếp cận thông tin nào khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua các phương thức trên hoặc báo cho chúng tôi khi bạn nộp khiếu nại. Bạn không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào.

Nếu bạn là người khiếm thính hoặc gặp hạn chế về khả năng nghe nói, bạn có thể sử dụng Dịch vụ chuyển tiếp quốc gia để trao đổi với chúng tôi qua điện thoại:

- Dịch vụ TTY hoặc cuộc gọi thoại: gọi số 133 677, sau đó yêu cầu chuyển đến số 1800 073 263
- Dịch vụ nghe nói: gọi số 1300 555 727, sau đó yêu cầu chuyển đến số 1800 073 263
- Chuyển tiếp SMS: Soạn tin nhắn 0423 677 767

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [Dịch vụ chuyển tiếp quốc gia](#).