



外部投訴處理政策

消費者投訴

你的投訴至關重要

本政策適用於 Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (HWAU)。HWAU 為 PayPal 公司集團成員之一。

HWAU 非常重視為客戶提供卓越的產品、服務和處理流程。HWAU 承認有時會發生錯誤，在這些情況下，HWAU 致力於將問題重新導正。

如果你對我們所做（或尚未進行）的事情不滿意，請務必提出寶貴意見，以便我們能進行改善。

我們已根據法規義務設計並實施投訴管理架構，以確保所有投訴均以真實、及時、公平、有效且一致的方式處理。

我們將依據隱私權聲明處理所有投訴，你可以在[此處](#)檢視。

如何提交投訴

你可以透過以下方式免費提出有關我們服務的投訴：

電子郵件：	auexecutiveescalations@paypal.com
電話：	1800 073 263（僅限澳洲境內住家電話）或 +61 2 8223 9500 如需查看「服務時間」，請造訪我們的「 聯絡我們 」頁面。
郵寄：	Customer Advocacy Manager PayPal Australia GPO Box 351 Sydney NSW 2001

提出投訴時，請儘可能詳述你的投訴（包含關鍵日期、時間或事件），並提供證明文件（如適用或可行）。

你的代表可以代表你提出投訴，在此情況下，請透過上述聯絡詳細資料通知我們你已授權代表。

此程序需花費多長時間？涉及哪些方面？

我們的目標是在合理可行的情況下盡快確認你的投訴，通常會在 1 個工作日內完成。如果可行，我們將嘗試立即解決你的投訴。如果需要更多時間才能回覆，我們會通知你。如果我們無法在你首次聯絡時解決問題，我們會將該投訴轉交給專屬「投訴處理團隊」。

我們的投訴處理團隊會找出適合你的解決方案。針對該問題作出決定時，我們會考慮什麼是公平性、合理性，以及根據適用法規而生的義務，例如《2001 年公司法》(Corporations Act 2001 (Cth))和相關產業準則。我們會提供回覆，告知你投訴的最終結果，以及澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority, 簡稱「AFCA」) 的聯絡方式。如果你仍不滿意，你有權向 AFCA 提出投訴。

我們的目標是在你首次提出投訴的 30 天內，解決所有轉交給我們「投訴處理團隊」的投訴。這可能無法適用於所有情況。如果是我們無法於 30 天內作出最終回覆的特殊延遲情況，我們會提供延遲原因，並持續向你告知最新處理進度。我們也將告知你向 AFCA 提出投訴的權利，以及 AFCA 的聯絡方式。

如果你對該回覆不滿意

我們是 AFCA 成員，AFCA 為獨立外部糾紛申訴解決方案計畫，涵蓋適用的澳洲客戶。若該投訴屬於 AFCA 職權範圍，AFCA 會提供免費、獨立的服務，解決客戶和小型企業對已簽署協定的金融公司（如 HWAU）的投訴。

如果你不滿意我們對你投訴的解決方案或處理，你可以透過以下方式聯絡 AFCA：

電話：	1800 931 678（免費電話）
郵寄：	Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
電子郵件：	info@afca.org.au
網站：	如需有關 AFCA 的更多資料，請前往： www.afca.org.au

如果你的投訴與隱私權有關，你也可以透過以下方式聯絡澳洲資訊專員辦公室（The Office of the Australian Information Commissioner，簡稱「OAIC」）：

電話：	1300 363 992
郵寄：	Office of the Australian Information Commissioner GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
電子郵件：	請至 https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/ 提交線上表格
網站：	如需有關 OAIC 的更多資料，請前往： oaic.gov.au 。

有無障礙需求的客戶

我們非常重視為客戶提供無障礙服務的承諾。

本投訴政策提供英文版（可透過瀏覽器調整字型大小）。如果你需要其他支援，例如翻譯或有任何其他無障礙需求，請使用上述詳細資訊聯絡我們，或在提出投訴時告訴我們。你無須支付額外費用。

如果你是失聰人士，或有聽覺或語言障礙，全國中繼服務 (National Relay Service) 可協助你透過電話與我們聯絡：

- TTY 或語音：請致電 133 677，然後要求轉接 1800 073 263
- 聽後傳話 (Speak and listen)：請致電 1300 555 727，然後要求轉接 1800 073 263
- 簡訊轉接：請傳送簡訊至 0423 677 767

如需更多資料，請前往「[全國中繼服務](#)」。