



External-facing na Polisiya sa Mga Reklamo

MGA REKLAMO NG CONSUMER

Mahalaga ang Reklamo Mo

Nalapat ang polisiyang ito sa Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (**HWAU**). Ang HWAU ay miyembro ng grupo ng mga kumpanya ng PayPal.

Malaki ang pagpapahalaga ng HWAU sa pagbibigay sa mga customer nito ng mga de-kalidad na produkto, serbisyo, at proseso. Alam ng HWAU na kung minsan ay may nagiging problema, at sa mga pagkakataong ito, nakatuon ang HWAU sa pagbabalik sa tama ng mga bagay-bagay.

Kung hindi ka pa rin masaya tungkol sa isang bagay na ginawa namin (o hindi namin ginawa), mahalagang marinig namin ang tungkol dito, para maitama namin ang mga bagay-bagay.

Idinisenyo at ipinapatupad namin ang aming framework sa pamamahala ng mga reklamo alinsunod sa aming mga panregulatoryong obligasyon, para matiyak na pinoproseso namin ang lahat ng reklamo sa tunay, napapanahon, makatarungan, mahusay at pare-parehong paraan.

Ipoproseso ang lahat ng reklamo alinsunod sa aming Polisiya sa Privacy, na pwedeng i-access [dito](#).

Paano magsumite ng reklamo

Pwede kang mag-ulat ng mga reklamo tungkol sa aming mga serbisyo nang libre sa pamamagitan ng:

Email:	auexecutiveescalations@paypal.com
Telepono:	1800 073 263 (sa loob ng Australia, landline lang) o +61 2 8223 9500 Available ang Mga Oras ng Suporta sa aming page na I-contact Kami .
Mail:	Customer Advocacy Manager PayPal Australia GPO Box 351 Sydney NSW 2001

Kapag gumagawa ng reklamo mo, magsama ng kumpletong detalye hangga't maaari tungkol sa iyong reklamo (kabilang ang mga petsa, oras o pangyayari) at magbigay ng sumusuportang dokumentasyon kung naaangkop o kung posible.

Pwedeng maghain ang kinatawan mo ng reklamo sa ngalan mo – pakiabisuhan kami gamit ang mga detalye ng contact sa itaas na pinahintulutan mo ang isang kinatawan kung ganito ang kaso.

Gaano katagal itong aabutin at ano ang nauugnay sa proseso?

Layunin naming kilalanin ang reklamo mo sa lalong madaling panahon at sa loob ng 1 araw ng negosyo sa pangkalahatan. Kapag posible, susubukan naming resolbahin kaagad ang reklamo mo. Kung kailangan namin ng ilang karagdagang oras para makasagot sa iyo, sasabihan ka namin. Kung hindi namin maresolba ang alalahanin mo sa una mong contact, ire-refer namin ang reklamo sa aming nakalaang Complaints Handling team.

Narito ang aming Complaints Handling team para maghanap ng solusyon para sa iyo. Kapag nagdedesiyon tungkol sa bagay na ito, isasaalang-alang namin kung ano ang makatarungan at makatuwiran pati na rin ang aming mga obligasyon sa ilalim ng naaangkop na batas tulad ng *Corporations Act 2001* (Cth) at mga nauugnay na alituntunin sa industriya. Bibigyan ka namin ng sagot na nagbibigay-alam sa iyo ng tungkol sa huling resulta ng reklamo mo, ang karapatan mong maghain sa reklamo sa Australian Financial Complaints Authority ("**AFCA**") kung hindi ka pa rin nasisiyahan at tungkol sa kung paano makipag-uganayan sa AFCA.

Layunin naming resolbahin ang lahat ng reklamong natatanggap ng aming Complaints Handling team sa loob ng 30 araw mula nang una mong ginawa ang reklamo. Pwedeng hindi ito posible sa lahat ng sitwasyon. Sa pambihirang kaganapan ng pagkaantala kung saan hindi ka namin mabigyan ng pinal na sagot sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo ang dahilan ng pagkaantala at patuloy ka naming bibigyan ng mga update tungkol sa progress. Sasabihin din namin sa iyo ang tungkol sa karapatan mong dalhin ang reklamo mo sa AFCA at kung paano makikipag-uganayan sa AFCA.

Kung hindi ka masaya sa sagot

Miyembro kami ng AFCA, isang independent na external na scheme sa pagresolba ng reklamo na sumasaklaw sa mga naaangkop na customer sa Australia. Nagbibigay ang AFCA ng libre at independent na serbisyo para maresolba ang mga reklamo ng mga consumer at maliliit na negosyo tungkol sa mga nakikilahok na financial firm tulad ng HWAU, kung saan nabibilang ang reklamong iyon sa mga tuntunin ng reference ng AFCA.

Kung hindi ka nasisiyahan sa aming pagresolba o pangangasiwa ng reklamo mo, maaari mong naising makipag-uganayan sa AFCA sa pamamagitan ng:

Telepono:	1800 931 678 (libreng tawag)
Mail:	Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Email:	info@afca.org.au
Website:	Para sa higit pang impormasyon tungkol sa AFCA, pakibisita ang www.afca.org.au

Kung ang reklamo mo ay partikular na tungkol sa privacy mo, pwede ka ring makikipag-uganayan sa Office of the Australian Information Commissioner ("OAIC") sa pamamagitan ng:

Telepono:	1300 363 992
Mail:	Office of the Australian Information Commissioner GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
Email:	Magsumite ng online form dito https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/
Website:	Para sa higit pang impormasyon tungkol sa OAIC, pakibisita ang oaic.gov.au .

Mga customer na may mga kinakailangan sa pagiging accessible

Lubos naming pinapahalagahan ang aming pangakong magbigay ng mga accessible na serbisyo para sa aming mga customer.

Available ang Polisiya ng Reklamo na ito sa English (na may mga font size adjustment ng webpage na available sa pamamagitan ng browser). Kung gusto mo ng karagdagang suporta tulad ng interpreter o mayroon kang anupamang kinakailangan sa accessibility, makipag-ugnayan sa amin gamit ang mga detalye sa itaas o ipaalam sa amin kapag naghahain ng reklamo mo. Walang karagdagang gastos para sa iyo.

Kung bingi ka o may kapansanan sa pandinig o pananalita, matutulungan ka ng National Relay Service na makipag-usap sa amin sa telepono:

- TTY o boses: tumawag sa 133 677, pagkatapos ay hilingin ang 1800 073 263
- Magsalita at makinig: tumawag sa 1300 555 727, pagkatapos ay hilingin ang 1800 073 263
- SMS Relay: I-text ang 0423 677 767

Para sa higit pang impormasyon, bisitahin ang [National Relay Service](#).