



面向外部的投诉规则

消费者投诉

您的投诉事项

本规则适用于 Hyperwallet Systems Australia Pty Ltd (HWAU)。HWAU 是 PayPal 公司集团的成员。

HWAU 非常重视为客户提供卓越的产品、服务和流程。HWAU 承认，有时事情会出错；在这些情况下，HWAU 会一直努力让事情再次变好。

如果您对我们所做（或没有做过）的事情不满意，请务必告诉我们，以便我们把事情做好。

我们根据我们的监管义务设计并实施投诉管理框架，确保以真实、及时、公平、有效且一致的方式处理所有投诉。

所有投诉都将按照我们的《隐私规则》处理。您可以在[此处](#)查看《隐私规则》。

如何提交投诉

您可以通过以下方式免费报告对我们服务的投诉：

邮箱地址：	auexecutiveescalations@paypal.com
电话测试：	1800 073 263（仅适用于澳大利亚境内的固定电话）或+61 2 8223 9500 支持时间可在我们的“ 联系我们 ”页面上查看。
邮寄地址：	客户支持经理 PayPal Australia 新南威尔士州悉尼 GPO 351 号信箱， 邮编 2001

在提出投诉时，请尽可能详细说明您的投诉（包括主要日期、时间或事件），并提供证明文件（如适用或可能）。

您的代表可以代表您提出投诉——在这种情况下，请通过上述联系方式通知我们，您已授权了一名代表，代表您提出投诉。

处理投诉需要多久？会涉及什么注意事项？

我们会尽快确认您的投诉，通常在 1 个工作日内。在可能的情况下，我们会尽力当场解决您的投诉。如果我们需要更多的时间来回复您，我们会通知您。如果我们无法在您的第一个联系点解决您的问题，我们会将投诉提交给我们的专门投诉处理团队进行处理。

我们的投诉处理团队在这里为您寻求解决方案。在就事情做出决定时，我们会考虑哪些内容是公平和合理的，以及我们在适用法律（例如《2001 年公司法（澳大利亚联邦）》及相关行业指南项下的义务。我们会回复您，告知您投诉的最终结果、（如果您仍不满意）您向澳大利亚金融投诉管理局（“AFCA”）投诉的权利、以及 AFCA 的联系方式。

我们会在您最初提出投诉后 30 天内，解决所有提交给我们投诉处理团队的投诉。在某些情况下可能无法做到这一点。如果出现延迟的特殊情况，我们无法在 30 天内向您提供最终回复，我们会告诉您延迟的原因，并继续向您提供处理的最新进展。我们还会告知您向 AFCA 投诉的权利以及 AFCA 的联系方式。

如果您对回复不满意

我们是 AFCA 的成员。AFCA 是一个独立的外部争议解决方案，适用于相关澳大利亚客户。AFCA 提供免费、独立的服务，以解决消费者和小型企业对参与金融公司（例如，HWAU）提出的投诉，这些投诉属于 AFCA 的职权范围。

如果您对我们的投诉解决方案或处理结果不满意，您可以通过以下方式联系 AFCA：

电话测试：	1800 931 678（免费电话）
邮寄地址：	澳大利亚金融投诉局 维多利亚州墨尔本 GPO 3 号信箱 ， 邮编 3001
邮箱地址：	info@afca.org.au
网站：	有关 AFCA 的更多信息，请访问 www.afca.org.au

如果您的投诉特别涉及您的隐私，您可以通过以下方式联系澳大利亚信息专员办公室（“OAIC”）：

电话测试：	1300 363 992
邮寄地址：	澳大利亚信息专员办公室 新南威尔士州悉尼 GPO 5218 号信箱 ， 邮编 2001
邮箱地址：	在此提交在线表格： https://www.oaic.gov.au/about-us/contact-us/
网站：	有关 OAIC 的更多信息，请访问 oaic.gov.au 。

具有无障碍要求的客户

我们重视为客户提供无障碍服务的承诺。

本投诉规则以英文版提供（可通过浏览器调整网页字体大小）。如果您需要额外的支持（例如，口译员或任何其他无障碍要求），请通过上述详细信息联系我们，或在提出投诉时告知我们。您无需支付额外费用。

如果您耳聋或有听力或语言障碍，国家中继服务可以帮助您通过电话与我们交谈：

- TTY 或语音：致电 133 677，然后拨打 1800 073 263
- 说话并聆听：致电 1300 555 727，然后拨打 1800 073 263
- 短信服务中继：短信 0423 677 767

有关详细信息，请访问[国家中继服务](#)。