

## 怎样投诉

我们理解，有时会出现问题，您可能会想要投诉。

我们将始终尽力为您提供最佳服务，但如果您不满意或者想要投诉或有争议，您可以采取以下措施。

下面概述了每个阶段的投诉程序。我们的目标是尽快解决投诉的问题，并随时把处理投诉的进展情况通知您。如果您对我们的决定不满意，或者在不太可能的情况下，我们不能在最多30天内解决投诉，您可能想要选择外部审查的方式——请见第三步。

### 我们的程序

#### ① 跟我们谈——打电话 132 132

您要做的第一件事是打132 132把您关注的事情告诉我们。

我们的顾问将试图在第一次接触时或之后不久解决投诉。如果我们做不到这一点，我们可能会把您介绍给一位经理（或者您可以要求跟经理交谈）。

顾问或经理将试图尽快回应和解决您的投诉。如果他们需要更多信息，他们会争取在收到投诉之后15天内作出答复。

#### ② 联系客户关系部门

如果我们不能迅速解决您的投诉，您可以要求将投诉上报到我们的客户关系（Customer Relations）部门。

您也可以通过以下方式直接跟客户关系部门联系。

- ✉ 电邮：Customer.Relations@iag.com.au
- ☎ 电话：1800 045 517
- ☎ 传真：1800 649 290
- ✉ 免费邮寄（不需要邮票）到：  
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

如果客户关系部门需要更多信息或已经作出决定，他们会跟您联系。客户关系部门将告诉您处理投诉的进展情况以及对您的投诉作出决定的时间框架。

#### ③ 寻求外部审查

我们希望我们的程序能够公平而迅速地处理您的投诉。如果您对客户关系部门的决定不满意，您可能希望寻求外部审查，例如将问题提交给Australian Financial Complaints Authority（澳大利亚金融投诉局，简称AFCA）。

AFCA独立提供公平的金融服务投诉解决方案，对客户是免费的。AFCA有权审理特定投诉。AFCA将确认他们是否能够帮助您。

- ☎ 1800 931 678 (免费电话)
- ✉ info@afca.org.au
- ✉ Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
- 🌐 www.afca.org.au

向AFCA申请投诉有时间限制，所以要尽快行动。请查看AFCA网站，了解时间限制是否适用于您的情况。

我们的投诉和争议解决程序的详情请向我们查询。