

# 如何进行投诉

美世养老金



Chinese (Simplified) | 简体中文

## 关于本指南

本指南告诉您遇到问题时如何投诉，以及我们将如何帮助您解决问题。

出现以下情况您可以进行投诉：

- 您对您的账户或我们的服务不满意，并且
- 您要求我们帮助您解决问题。

我们将您的投诉视为提供帮助和改善服务的契机。

## 如何进行投诉

您可以通过三种方式向我们投诉：



**请拨打我们的帮助热线：**

**1800 682 525**，周一至周五，早 8 点至晚 7 点（澳大利亚东部标准时间 / 澳大利亚东部夏令时间）



**给我们发送电子邮件：**

**MSALCustomer.Complaints@mercer.com**



**写信给我们：**

**投诉官**

美世养老金信托基金

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

## 我们会做什么

收到您的投诉后，我们将：

- 告诉您我们已收到您的投诉
- 并尝试立即解决问题
- 如有需要，请您提供更多信息，以帮助我们解决问题
- 以书面形式告诉您解决问题需要多长时间

## 需要多长时间



如果我们不能立即解决问题，我们会：

- 尽量在 5 个工作日内解决
- 告诉你我们是否需要更多时间
- 说明我们需要更多时间的原因

如果我们不能解决问题，我们会：

- 告诉您为什么
- 寻找为您提供其他帮助的方式
- 告诉您如何向 AFCA（澳大利亚金融投诉局）提出投诉

## 让您信任的人帮助您



您可以请您信任的人代为投诉。他们可以包括：

- 亲密的家人或朋友
- 您的财务顾问
- 您的律师

您需要以书面形式给予授权，我们才能与您的联系人通话。

为此，请填写并交回我们的第三方授权表，[点此](#)可下载该表。

## 语言帮助



如果英语不是您的母语，我们可以找人用您的首选语言为您提供帮助。

- 您可拨打 **1800 682 525** 致电我们的帮助热线，请求提供口译员
- 帮助热线开放时间：**星期一至星期五，上午 8 时至下午 7 时**（澳大利亚东部标准时间 / 澳大利亚东部夏令时间）

## 其他支持服务

无障碍支持意味着您可以通过不同的方式获取信息，让每个人都能理解信息。



您可以使用全国转接服务 (NRS)，获得与我们电话沟通的语言支持。

### 了解更多信息：

致电 NRS：**1800 555 660**

或在以下网址注册：<https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

如何通过 NRS 与我们联系：

- NRS 聊天用户，请连接 NRS，然后要求转接 **1800 682 525**。
- 电传打字机 (TTY) 用户请致电 **133 677**，然后要求转接 **1800 682 525**。
- 语音转接用户请致电 **1300 555 727**，然后要求转接 **1800 682 525**。

## 如果您仍然不满意

如果您对投诉结果仍不满意，可以联系 AFCA：

网站：[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

电子邮件：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

电话：**1800 931 678**（免费电话）

邮政地址：**Australian Financial Complaints Authority**

**GPO Box 3**

**Melbourne VIC 3001**

## 额外支持

如果您遇到经济困难，请致电帮助热线 **1800 682 525**，我们的团队可能会为您提供其他选择。

如果您正在遭受经济虐待或虐待老人、家庭暴力情况，与人倾诉可以让情况大为改观。

您可以联系以下一些免费且保密的服务机构：

- **澳大利亚财务咨询**：请致电 **1800 007 007** 或访问 [www.financialcounselingaustralia.org.au](http://www.financialcounselingaustralia.org.au)，获取有关经济困难问题的独立保密服务。
- **1800 RESPECT (24 小时开通)**：如果您正在遭受或有可能遭受性侵犯、虐待老人或家庭暴力情况，请致电 **1800 737 732** 或访问 [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au) 寻求支持。
- **生命线 (24 小时开通)**：如果您目前处境艰难，需要与预防自杀服务机构的人员交谈，请致电 **13 11 14** 或访问 [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au) 寻求支持。

## 您的隐私很重要

美世（及其子公司）承诺保护您的信息隐私。我们收集和使用您的个人信息只是为了确认您的身份，并帮助我们解决投诉问题。

如需了解更多信息，请访问我们的网页 [Mercer 隐私政策](#)。

发布方：美世养老金（澳大利亚）有限公司 ABN 79 004 717 533，澳大利亚金融服务执照 235906，美世养老金信托 ABN 19 905 422 981（“美世养老金”）的受托人。本指南所提供的任何建议均为一般性建议，并未考虑到您个人的目标、财务状况或需求。在根据本指南行事之前，请查阅 [mercersuper.com.au](https://mercersuper.com.au) 上的《产品披露声明》。可在 [mercersuper.com.au/tmd](https://mercersuper.com.au/tmd) 上查询产品的《目标市场确定文件》。

“MERCER”是 Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917 在澳大利亚的注册商标。版权所有 ©2023 Mercer LLC。保留所有权利。