

# 如何提出投訴

Mercer Super



Chinese (Traditional) | 繁體中文

## 指引簡介

倘若閣下遇上問題，本指引為閣下講述提出投訴的方式及本公司採取的行動。

投訴是指：

- 閣下對個人賬戶或本公司的服務質量感到不滿，以及
- 閣下要求本公司協助解決相關問題。

本公司視閣下提出的投訴為協助改善服務的良機。

## 如何提出投訴

閣下可循三種方法向本公司提出投訴：



**致電本公司熱線：**

**1800 682 525**，星期一至星期五（澳洲東部標準時間／澳洲東部夏令時間）上午八時至下午七時



**電函：**

**[MSALCustomer.Complaints@mercer.com](mailto:MSALCustomer.Complaints@mercer.com)**



**郵寄：**

**Complaints Officer**

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

## 本公司採取的行動

本公司收悉閣下提出的投訴後，就會：

- 向閣下知會本公司收取投訴的消息
- 立即嘗試解決問題
- 如有需要，則向閣下詢問細節，以便本公司調查問題
- 書面通知閣下本公司解決問題所需的時間

## 需時多久



倘若本公司無法立即解決問題，就會：

- 於五個工作日之內嘗試解決問題
- 倘若本公司需要更多時間，則會知會閣下
- 解釋需時更長的理由

倘若本公司無法解決問題，就會：

- 向閣下解釋原因
- 了解可協助閣下的其他途徑
- 知會閣下向 AFCA (澳洲金融投訴管理局，英文全稱「Australian Financial Complaints Authority」) 提出投訴

## 要求閣下值得信任的人士相應協助



閣下可要求值得信任的人士代為提出投訴。以上人士可以是：

- 近親或朋友
- 個人財務顧問
- 個人律師

本公司與閣下之聯絡人士溝通前，請以書面方式向本公司授權。

如要授權，請[於此處下載](#)本公司之第三方授權表格 (Third Party Authority Form)，填妥後向本公司遞交。

## 母語協助



倘若英文並非閣下之母語，本公司會請求他人以閣下之首選語言相應協助。

- 閣下致電 **1800 682 525** 聯絡本公司期間，請要求熱線職員索取傳譯服務
- 熱線開放時間：**星期一至星期五 (澳洲東部標準時間 / 澳洲東部夏令時間) 上午八時至下午七時**

## 其他支援服務

無障礙支援是指客戶可以不同方式獲取資訊，並且各方皆明白當中的內容。



閣下可使用全國中繼服務 (National Relay Service，下文簡稱「NRS」)，以便獲取接聽本公司來電或與本公司溝通的電話協助服務。

### 欲知詳情：

致電 **1800 555 660** 聯絡 NRS

或於右列網址登記：<https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

如何使用 NRS 與本公司聯繫：

- NRS 溝通用家，與 NRS 聯繫後，要求職員致電 **1800 682 525**。
- 電傳打字服務 (Teletypewriter，英文簡稱「TTY」) 用家，請先致電 **133 677**，隨後要求職員致電 **1800 682 525**。
- 語音轉語音服務 (Speech-to-speech) 用家，請先致電 **1300 555 727**，隨後要求職員致電 **1800 682 525**。

## 倘若仍感不滿

倘若閣下提出投訴後仍對結果感到不滿，則可聯絡澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority，英文簡稱「AFCA」)：

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

電郵：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

電話：**1800 931 678** (免費通話服務)

書信：Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

## 其他支援服務

倘若閣下現時陷入財務困境，則可致電 **1800 682 525** 聯絡熱線服務，本公司的職員或許可提供其他解決方案。

倘若閣下現時遭遇財務或長者虐待、家庭暴力，向他人傾訴會令情況截然不同。

閣下可聯絡下列機構，獲取免費並予以保密處理的支援服務：

- **澳洲理財顧問協會 (Financial Counselling Australia)：**  
致電 **1800 007 007** 或瀏覽 [www.financialcounsellingaustralia.org.au](http://www.financialcounsellingaustralia.org.au) 網站，以獲取與財務困境相關的獨立保密服務。
- **1800 RESPECT (24 小時開放)：**  
倘若閣下現時遭遇性侵犯、長者虐待或家庭暴力，或面臨上述危險，則請致電 **1800 737 732** 或瀏覽 [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au) 網站獲取支援服務。
- **生命熱線 (Lifeline) (24 小時開放)：**  
倘若閣下現時陷入困境，並需要與預防自殺服務機構的人士溝通，則請致電 **13 11 14** 或瀏覽 [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au) 網站獲取支援服務。

## 本公司慎重對待閣下之私隱

Mercer (及其子公司) 致力保障閣下個人資料之私隱。本公司僅會收集及使用閣下之個人資料，作為確認閣下並協助本公司解決投訴之用。

欲知詳情，請瀏覽本公司頁面 [Mercer Privacy Policy](#) (Mercer 私隱政策)。

由 Mercer 退休金 (澳洲) 有限公司, 英文即「Mercer Superannuation (Australia) Limited」發布, 澳洲商業號碼 (ABN) 79 004 717 533, 澳洲金融服務牌照 (Australian Financial Services Licence) 235906, Mercer 退休基金 (Mercer Super Trust) 澳洲商業號碼 19 905 422 981 (英文即「Mercer Super」)。本公司提供之任何建議純屬一般參考性質, 當中並無慮及閣下之目標、財務狀況及需要。根據此類建議採取行動前, 請參閱載於 [mercersuper.com.au](https://mercersuper.com.au) 網站上之產品披露聲明 (Product Disclosure Statement)。Mercersuper.com.au/tmd 網站上載有目標市場規定 (Target Market Determination)。「MERCER」屬於 Mercer (澳洲) 有限公司, 英文即「Mercer (Australia) Pty Ltd」澳洲商業號碼 (ABN) 32 005 315 917 之註冊商標。版權 ©2023 Mercer LLC。版權所有。