

# 불만 제기 방법

Mercer Super



Korean | 한국어

## 본 안내서에 대하여

본 안내서는 문제가 있는 경우 불만을 제기하는 방법과 문제 해결을 위해 저희가 취할 조치에 대해 설명합니다.

불만이란 다음과 같은 경우입니다.

- 여러분이 본인의 계좌나 저희 서비스에 만족하지 않는 경우,
- 여러분이 문제 해결을 도와 달라고 요청하는 경우.

저희는 여러분의 불만을 도움을 드리고 더 나은 서비스를 제공할 기회로 생각합니다.

## 불만 제기 방법

3가지 방법으로 불만을 제기할 수 있습니다.



### 헬프라인에 전화하기:

**1800 682 525**, 월요일~금요일, 오전 8시-오후 7시 (AEST/AEDT)



### 이메일 보내기:

**MSALCustomer.Complaints@mercer.com**



### 편지 보내기:

**불만 처리 담당자**

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

## 불만 처리 조치

불만 사항을 접수하면, 다음 조치들을 취할 것입니다.

- 귀하의 불만 사항이 접수되었음을 알려드립니다
- 즉시 문제를 해결하려고 시도합니다
- 필요한 경우 문제를 조사하는 데 도움이 되도록 귀하에게 추가 정보를 요청합니다
- 문제 해결에 걸리는 시간을 서면으로 알려드립니다

## 불만 처리 기간



문제를 바로 해결할 수 없는 경우, 저희는 다음 조치들을 취할 것입니다.

- 영업일 기준 5일 이내에 해결을 시도합니다
- 시간이 더 필요한 경우 귀하에게 알립니다
- 추가 시간이 필요한 이유를 알려드립니다

문제를 해결할 수 없는 경우, 다음 조치들을 취할 것입니다.

- 그 이유를 알려드립니다
- 그 밖의 도움을 드릴 수 있는 방법을 알아봅니다
- AFCA(호주 금융 불만 당국)에 귀하의 불만 사항을 전달하는 방법을 알려드립니다

## 신뢰할 수 있는 사람의 도움받기



여러분이 신뢰할 수 있는 사람에게 대신 불만을 제기해 달라고 요청할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 가까운 가족이나 친구
- 귀하의 재정 고문
- 변호사

저희가 귀하의 담당자와 대화하기 전에 저희에게 서면으로 권한을 부여해야 합니다.

권한 부여를 하시려면, [여기에서 다운로드](#)할 수 있는 제3자 권한 양식 (Third Party Authority form)을 작성하여 제출하십시오.

## 모국어로 도움 받기



영어가 모국어가 아닌 경우, 원하는 언어로 도움을 줄 사람을 찾아드릴 수 있습니다.

- 전화 시 헬프라인에 통역사를 요청하십시오: **1800 682 525**
- 헬프라인 운영 시간: **월요일~금요일, 오전 8시-오후 7시 (AEST/AEDT)**

## 기타 지원 서비스

접근성 지원은 다양한 방법으로 정보를 얻을 수 있고 모든 사람이 정보를 이해할 수 있다는 의미입니다.



NRS(National Relay Service)를 사용하여 전화로 듣거나 통화하는 데 도움을 주는 통화 서비스를 이용할 수 있습니다.

### 자세한 정보 찾아보기:

**1800 555 660**으로 NRS에 전화하세요

또는 여기에 등록하세요: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

NRS를 통해 저희와 연결하는 방법:

- NRS Chat 사용자는 NRS에 연결한 다음 **1800 682 525**를 요청하십시오.
- 전신 타자기(TTY) 사용자는 **133 677**로 전화한 다음, **1800 682 525**를 요청하십시오.
- 음성 전화 중계 서비스(Speech-to-speech relay) 사용자는 **1300 555 727**로 전화한 다음 **1800 682 525**를 요청하십시오.

## 결과가 만족스럽지 않은 경우

불만을 제기했지만 여전히 결과가 만족스럽지 않으면, AFCA(호주 금융 불만 당국)에 연락할 수 있습니다.

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

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

**전화:** 1800 931 678 (무료 통화)

**우편:** Australian Financial Complaints Authority (호주 금융 불만 당국)

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

## 추가 지원

재정적 어려움을 겪고 있는 경우, **1800 682 525**로 헬프라인에 연락하시면 저희 팀에서 다른 대안을 통해 도움을 드릴 수도 있습니다.

재정적 학대나 노인 학대, 가정내 폭력 또는 가족 폭력을 겪고 있다면, 누군가에게 이야기하는 것이 큰 도움이 될 수 있습니다.

아래의 무료 비밀 보장 지원 서비스 중 몇 곳에 문의할 수 있습니다.

- **Financial Counselling Australia (호주 재정 상담):**  
**1800 007 007**로 전화하거나 [www.financialcounselingaustralia.org.au](http://www.financialcounselingaustralia.org.au)를 방문하여 재정적 어려움에 대한 독립적이고 비밀이 보장되는 서비스를 받으십시오.
- **1800 RESPECT (24시간):**  
성폭행, 노인 학대 또는 가족 및 가정 내 폭력을 겪거나 겪을 위험에 처한 경우 **1800 737 732**로 전화하거나 [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)를 방문하여 지원을 받으십시오.
- **Lifeline (24시간):**  
힘든 시기를 겪고 있어 자살 예방 서비스 담당자와 상담이 필요한 경우 **13 11 14**로 전화하거나 [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)를 방문하여 지원을 받으십시오.

## 귀하의 개인 정보는 중요합니다

Mercer(및 그 자회사)는 귀하의 정보를 비공개로 유지하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 당사는 귀하를 식별하고 저희가 불만 사항을 해결하는 데 도움이 되는 경우에만 귀하의 개인 정보를 수집하고 사용합니다.

자세한 내용은 [Mercer 개인 정보 보호 정책](#) 웹 페이지를 참조하십시오.

Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981('Mercer Super')의 수탁자인 Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, Australian Financial Services License(호주 금융 서비스 라이선스) 235906에서 발행. 제공되는 모든 조언은 일반적인 성격의 것으로 사용자의 목표, 재정 상황 또는 필요를 고려하지 않습니다. 이 조언에 따라 행동하기 전에 [mercersuper.com.au](http://mercersuper.com.au)에서 확인할 수 있는 상품 설명서(Product Disclosure Statement)를 고려하십시오. 상품의 목표 시장 결정(Target Market Determination)은 [mercersuper.com.au/tmd](http://mercersuper.com.au/tmd)에서 찾아볼 수 있습니다.

'MERCER'는 Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917의 호주 등록 상표입니다.  
저작권 ©2023Mercer LLC. 무단전재 금지.