



วิธีร้องเรียน

Mercer Super



Thai | ภาษาไทย

กันยายน 2023

เกี่ยวกับคู่มือนี้

คู่มือนี้บอกว่าคุณจะร้องเรียนได้อย่างไร หากคุณมีปัญหาและสิ่งที่เราจะทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้น

การร้องเรียนจะเกิดขึ้นเมื่อ

- คุณไม่พอใจกับบัญชีของคุณหรือบริการของเราและ
- คุณขอให้เราช่วยคุณแก้ปัญหา

เรามองว่าการร้องเรียนของคุณเป็นโอกาสที่จะช่วยเหลือและทำให้ดีขึ้น

วิธีร้องเรียน

คุณสามารถบอกเราเกี่ยวกับการร้องเรียนของคุณได้ 3 วิธี:



โทรไปที่สายด่วนของเรา:

1800 682 525 วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.00 น. - 19.00 น. (AEST / AEDT)



ส่งอีเมลถึงเรา:

MSALCustomer.Complaints@mercer.com



เขียนถึงเรา:

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

สิ่งที่เราจะทำ

เมื่อเราได้รับการร้องเรียนจากคุณ เราจะ:

- บอกคุณว่าเราได้รับการร้องเรียนของคุณแล้ว
- พยายามแก้ไขปัญหากันทันที
- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหากจำเป็นเพื่อช่วยเราตรวจสอบปัญหา
- บอกคุณเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะใช้เวลานานแค่ไหนในการแก้ไขปัญหา

ใช้เวลานานแค่ไหน



หากเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาดันทันที เราจะ:

- พยายามแก้ไขภายใน 5 วันทำการ
- บอกคุณว่าเราต้องการเวลามากขึ้นหรือไม่
- ให้เหตุผลที่เราต้องการเวลาเพิ่มเติม

หากเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาดได้ เราจะ:

- บอกเหตุผล
- ดูว่าเราสามารถทำอะไรได้อีกบ้างเพื่อช่วยคุณ
- บอกวิธีส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง AFCA (Australian Financial Complaints Authority)

การหาคนที่คุณไว้ใจมาช่วยคุณ



คุณสามารถขอให้คนที่คุณไว้ใจร้องเรียนให้คุณได้ ซึ่งสามารถรวมถึง:

- สมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท
- ที่ปรึกษาทางการเงินของคุณ
- ทนายความของคุณ

คุณจะต้องมอบอำนาจให้เราเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนที่เราจะสามารถพูดคุยกับผู้ติดต่อของคุณได้

เพื่อการดำเนินการ ให้กรอกและส่งคืนแบบฟอร์มหน่วยงานบุคคลที่สามของเราซึ่งคุณสามารถ[ดาวน์โหลดได้ที่นี่](#)

ความช่วยเหลือในภาษาของคุณ



หากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาแรกของคุณ เราสามารถหาคนที่จะช่วยคุณในภาษาที่คุณต้องการได้

- สอบถามสายด่วนของเราสำหรับสำเนาเมื่อคุณโทรหาเราที่: **1800 682 525**
- สายด่วนเปิดให้บริการ: **วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.00 น. - 19.00 น. (AEST / AEDT)**

บริการสนับสนุนอื่น ๆ

การสนับสนุนความสามารถในการเข้าถึงหมายความว่า คุณสามารถรับข้อมูลได้หลายวิธี และทุกคนสามารถเข้าใจข้อมูลได้



คุณสามารถใช้ National Relay Service (NRS) สำหรับบริการโทร ที่ช่วยให้คุณได้ยินหรือพูดคุยกับเราทางโทรศัพท์

ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม:

โทร NRS ที่ **1800 555 660**

หรือลงทะเบียนได้ที่: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

วิธีเชื่อมต่อกับเราผ่าน NRS:

- ผู้ใช้ NRS Chat เชื่อมต่อกับ NRS จากนั้นขอ **1800 682 525**
- ผู้ใช้เครื่องโทรพิมพ์ (Teletypewriter (TTY)) โทรหมายเลข **133 677** แล้วขอ **1800 682 525**
- ผู้ใช้รีเลย์เสียงพูดเป็นคำพูด โทรหมายเลข **1300 555 727** แล้วขอ **1800 682 525**

หากคุณยังไม่พึงพอใจ

หากคุณร้องเรียนและยังไม่พอใจกับผลลัพธ์คุณสามารถติดต่อ AFCA:

เว็บไซต์: www.afca.org.au

อีเมล: info@afca.org.au

โทรศัพท์: 1800 931 678 (โทรฟรี)

ไปรษณีย์: Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

การสนับสนุนเพิ่มเติม

หากคุณประสบปัญหาทางการเงิน โปรดติดต่อสายด่วนที่ หมายเลข **1800 682 525** และทีมงานของเราอาจสามารถช่วยคุณในตัวเลือกอื่น ๆ

หากคุณกำลังประสบกับการล่วงละเมิดทางการเงินหรือผู้สูงอายุ หรือความรุนแรง ในความสัมพันธ์ฉันท์สามีภรรยาหรือในครอบครัว การพูดคุยกับใครบางคนสามารถสร้างความแตกต่างได้

คุณสามารถติดต่อบริการสนับสนุนฟรีและเป็นความลับด้านล่าง:

- **หน่วยงานให้คำปรึกษาทางการเงินออสเตรเลีย:**
โทร **1800 007 007** หรือเยี่ยมชม www.financialcounselingaustralia.org.au สำหรับบริการที่เป็นอิสระและเป็นความลับเกี่ยวกับปัญหาความยากลำบากทางการเงิน
- **1800 RESPECT (ตลอด 24 ชั่วโมง):**
โทร **1800 737 732** หรือเยี่ยมชม www.1800respect.org.au เพื่อรับการสนับสนุน หากคุณประสบหรือเสี่ยงต่อการถูกล่วงละเมิดทางเพศ การล่วงละเมิดผู้สูงอายุ หรือความรุนแรงในครอบครัวและในความสัมพันธ์ฉันท์สามีภรรยา
- **Lifeline (ตลอด 24 ชั่วโมง):**
โทร **13 11 14** หรือเยี่ยมชม www.lifeline.org.au เพื่อรับการสนับสนุน หากคุณกำลังเผชิญกับช่วงเวลาที่ยากลำบากและต้องการพูดคุยกับใครบางคนที่มีบริการป้องกันการฆ่าตัวตาย

ความเป็นส่วนตัวของคุณเป็นสิ่งสำคัญ

Mercer (และบริษัทในเครือ) มุ่งมั่นที่จะรักษาข้อมูลของคุณให้เป็นส่วนตัว เรารวบรวม และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเพื่อระบุตัวตนของคุณและเพื่อช่วยเราแก้ไขข้อร้องเรียน เท่านั้น

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม โปรดไปที่หน้าเว็บ [นโยบายความเป็นส่วนตัวของ Mercer](#)

ออกโดย Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, Australian Financial Services Licence 235906 ผู้ดูแลผลประโยชน์ของ Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ('Mercer Super') คำแนะนำใด ๆ ที่ให้ไว้มีลักษณะทั่วไปและไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์สถานการณ์ทางการเงินหรือความต้องการของคุณ ก่อนที่จะดำเนินการตามคำแนะนำนี้โปรดพิจารณาค่าใช้จ่ายการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ใน mercersuper.com.au การกำหนดตลาดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์สามารถพบได้ที่ mercersuper.com.au/tmd 'MERCER' เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนในออสเตรเลียของ Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917 ลิขสิทธิ์ ©2023 Mercer LLC. สงวนลิขสิทธิ์