

如有投訴 該怎麼辦

我們明白有些時候會發生一些事情，你可能要投訴。我們對投訴都很重視，並且建立了程序來尋求解決方法。

以下我們會概括說明處理投訴的程序，以及每一個步驟的完成時限。我們的目標是在時限內完成工作，並持續向你報告進度。萬一我們不能在 45 天的上限前解決你的投訴問題，你可以再找外部評核，例如 Financial Ombudsman Service (財經事務申訴專員服務)。

我們的程序

第一步 — 先和我們商談

第一件應該做的事，就是和我們的顧問討論你的問題。我們的顧問可能可以解決你投訴的問題，否則也可以轉介你見經理。你也可以要求見經理。致電 133 233 給我們。

顧問或經理會盡快回應你的投訴。如果他們需要更多資料，他們會務求在收到投訴後 15 個工作天內回應。



第二步 — 聯絡顧客關係部

如果經理未能解決你的問題，你可以要求把投訴轉交顧客服務部，或親自打電話或寫信和他們聯絡：

免費電話： 1800 045 517

免費傳真： 1800 649 290

電子郵件： Customer.Relations@iag.com.au

郵寄： Customer Relations
Reply Paid 62759
Sydney NSW 2000
免費郵遞，無需貼郵票

顧客服務部會把你的投訴視作爭議處理，並指派一名人員獨立評核。顧客服務部一般會在收到爭議後 15 個工作天內給你定案。

第三步 — 尋求外部評核定案

如果你對定案不滿意，你可以尋求外部評核。顧客服務部會給你關於外部評核的資料，例如轉介你到 Financial Ombudsman Service (財經事務申訴專員服務，簡稱 FOS)。