

# 如果您有投诉该怎么办

我们知道，您偶尔可能会碰到问题而要投诉。我们认真对待投诉，有一套尽力解决问题的程序。

下面概述了我们的投诉程序和每个步骤的大致时间。我们的目标是在这样的时间范围内解决问题，并让您即使了解投诉的进展情况。万一我们无法在最长45天内解决投诉，您也许希望选择采用外部审核——请见第三个步骤。

## 我们的程序





### 第1步：先与我们联系

您应该做的第一件事是与我们的顾问讨论您的问题。如果解决不了，他们会介绍您跟经理谈，您自己也可以要求这样做。请致电133 233。

顾问或经理会尽快回复您的投诉。如果他们需要更多信息，那么他们会争取在收到投诉后15个工作日内回复。

### 第2步：与客户关系部门联系

如果经理无法解决您的投诉，您可以要求将此事转到我们的客户关系（Customer Relations）部门，也可以选择打电话或写信联系他们：

-  1800 045 517
-  1800 649 290
-  Customer.Relations@iag.com.au
-  Customer Relations, Reply paid 62759, Sydney NSW 2000 (免邮费)。

客户关系部会将您的投诉视为争端而指派一名员工独立审查此事。客户关系部门通常会在接到您反映的争端后15个工作日内与您联系，将其决定通知您。

### 第3步：寻求对决定进行外部审查

如果问题未能得到满意的解决，您可以向Australian Financial Complaints Authority（澳大利亚金融投诉局）或AFCA提出投诉。AFCA免费为消费者提供公平、独立的金融服务投诉解决方案。

-  [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
-  [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)
-  1800 931 678 (免费电话)
-  Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

AFCA是独立的，经Australian Securities and Investments Commission（澳大利亚证券与投资委员会）批准，负责管理一般保险行业的争议替代解决方案的外部部分。

向AFCA提出投诉可能有时间限制，因此您应及时采取行动，或者在AFCA网站查看您的情况有没有时间限制，如果有，何时过期。