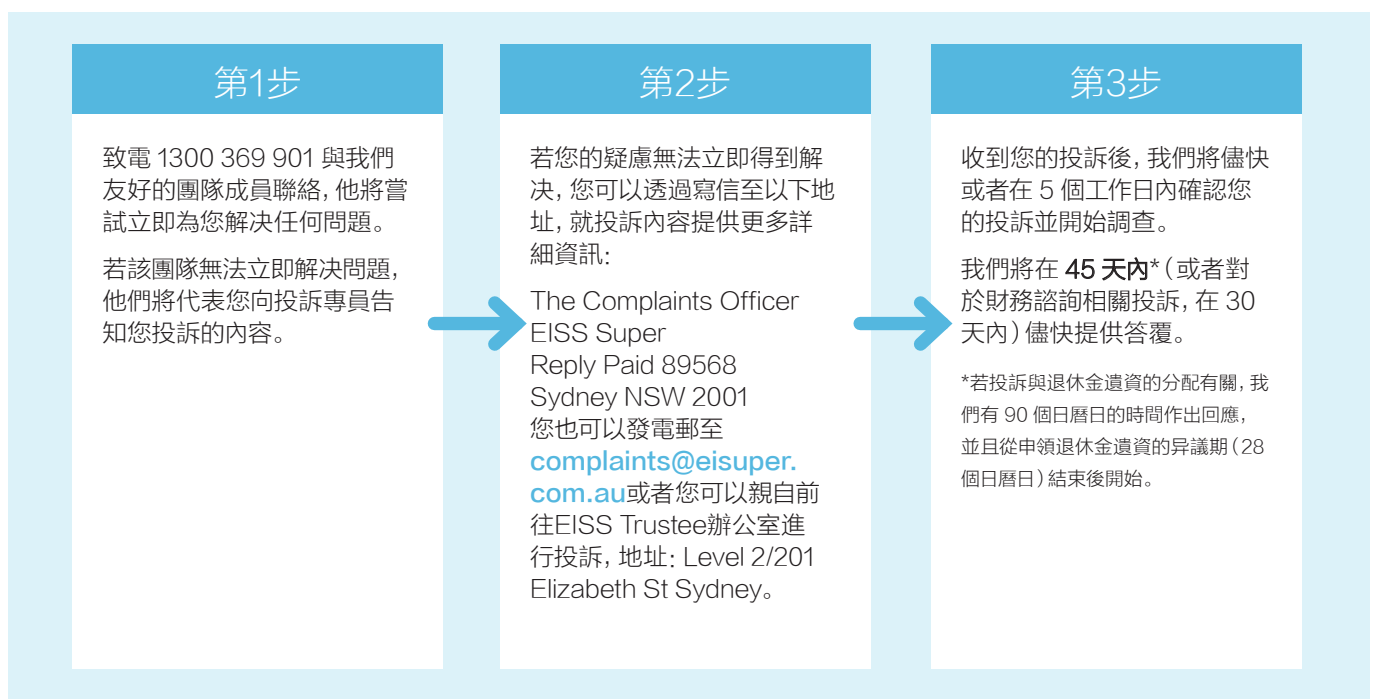


## 如何投訴

我們致力於為會員提供卓越的服務，因此，我們會認真地對待我們收到的所有投訴。我們制定了一個簡單明了的投訴解決流程，在您有任何不滿意時為您提供幫助。提出投訴是一個簡易且免費的過程。您可以透過電話、信函或電郵進行投訴。您也可以向澳大利亞金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority) 投訴 (詳情見下方)。

### 內部投訴解決流程



### 外部投訴機構

您可以直接向澳大利亞金融投訴局 (AFCA) 投訴。若您沒有先向我們投訴，該投訴局會將您的投訴轉回給我們，讓我們作出答復。

若您對投訴的結果不滿意，或者我們沒有在最長時間範圍內解決您的投訴，您可以向 AFCA 投訴。AFCA 是一個公平和獨立的機構，可以幫助您進一步解決投訴，而無需您承擔任何費用。

提出某些投訴有一些時間限制。例如，關於退休金遺資支付方面的投訴，必須在收到受托人決定通知之日起 28 天內向 AFCA 提出。如需了解有關其時間限制的更多資訊，您可以聯絡 AFCA。

### AFCA 聯繫方式

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 (免費電話)

信箱: Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

口譯服務: 若您需要口譯員為您提供幫助，在大多數情況下，我們可以免費為您提供一名口譯員。有關此項服務的更多資訊，請致電 1300 369 901 聯繫我們。

## 我們樂意為您提供幫助

 1300 369 901  [eisuper.com.au](https://eisuper.com.au)  GPO Box 7039, Sydney NSW 2001

Energy Industries Superannuation Scheme Pty Limited ABN 72 077 947 285, RSE 被許可人 L0001373 和 AFS 許可證 441877, 作為 Energy Industries Superannuation Scheme Pool A ABN 22 277 243 559, RSE R1004861 和 Pool B ABN 64 322 090 181, RSE R1004878 的受託人, 並以 EISS Super 和 EISS Financial Planning 進行交易。此資訊在發布之日為最新資訊, 僅具有一般性質, 並且在編寫時並未考慮您的目標、財務狀況或需求。在根據此資訊採取行動或就是否收購、持有或出售金融產品做出投資決定之前, 您應考慮其是否適合您的財務目標、情況和需求, 並閱讀相關的產品披露聲明, 可在 [eisuper.com.au/pds](https://eisuper.com.au/pds) 上獲取或致電 1300 369 901 與我們聯絡。

EISS Super 的《隱私政策》(可前往 [eisuper.com.au/privacy](https://eisuper.com.au/privacy) 獲取) 更詳細地規定了我們如何處理您的個人資訊, 以及在您希望訪問和更正我們持有的關於您的資訊時, 您可以與誰交談。50045 04/21 ISS3