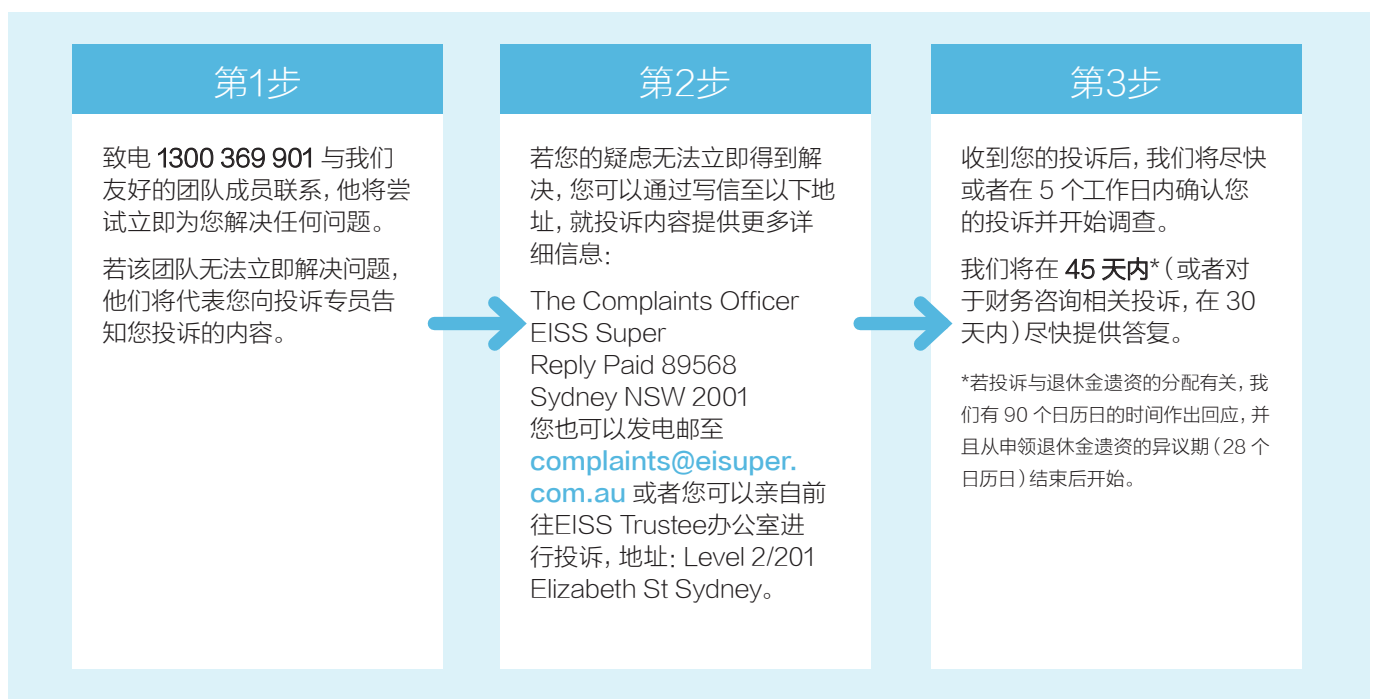


如何投诉

我们致力于为会员提供卓越的服务, 因此, 我们会认真地对待我们收到的所有投诉。我们制定了一个简单明了的投诉解决流程, 在您有任何不满意时为您提供帮助。提出投诉是一个简易且免费的过程。您可以通过电话、信函或电邮进行投诉。您也可以向澳大利亚金融投诉局 (Australian Financial Complaints Authority) 投诉 (详情见下方)。

内部投诉解决流程



外部投诉机构

您可以直接向澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 投诉。若您没有先向我们投诉, 该投诉局会将您的投诉转回给我们, 让我们作出答复。

若您对投诉的结果不满意, 或者我们没有在最长时间范围内解决您的投诉, 您可以向 AFCA 投诉。AFCA 是一个公平和独立的机构, 可以帮助您进一步解决投诉, 而无需您承担任何费用。

提出某些投诉有一些时间限制。例如, 关于退休金遗产支付方面的投诉, 必须在收到受托人决定通知之日起 28 天内向 AFCA 提出。如需了解有关其时间限制的更多信息, 您可以联系 AFCA。

AFCA联系方式

网站: www.afca.org.au

电邮: info@afca.org.au

电话: **1800 931 678** (免费电话)

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

口译服务: 若您需要口译员为您提供帮助, 在大多数情况下, 我们可以免费为您提供一名口译员。有关此项服务的更多信息, 请致电1300 369 901联系我们。

我们乐意为您提供帮助

 1300 369 901  eisuper.com.au  GPO Box 7039, Sydney NSW 2001

Energy Industries Superannuation Scheme Pty Limited ABN 72 077 947 285, RSE 被许可人 L0001373 和 AFS 许可证 441877, 作为 Energy Industries Superannuation Scheme Pool A ABN 22 277 243 559, RSE R1004861 和 Pool B ABN 64 322 090 181, RSE R1004878 的受托人, 并以 EISS Super 和 EISS Financial Planning 进行交易。此信息在发布之日为最新信息, 仅具有一般性质, 并且在编写时并未考虑您的目标、财务状况或需求。在根据此信息采取行动或决定是否收购、持有或出售金融产品做出投资决定之前, 您应考虑其是否适合您的财务目标、情况和需求, 并阅读相关的产品披露声明, 可在 eisuper.com.au/pds 上获取或致电 1300 369 901 与我们联系。

EISS Super 的《隐私政策》(可前往 eisuper.com.au/privacy 获取) 更详细地规定了我們如何处理您的个人信息, 以及在您希望访问和更正我们持有的关于您的信息时, 您可以与谁交谈。50045 04/21 ISS3