

行会退休基金(Guild Retirement Fund) 投诉政策

在行会退休基金（其中包括行会养老金(GuildSuper)、儿童保育养老金(Child Care Super)和行会抚恤金(GuildPension)），我们致力于向基金的成员以及他们的雇主提供最高级别的服务。

如果您在使用我们的服务时遇到问题或感到不满，我们希望了解情况，并且我们会尽一切努力以最快最高效的方式解决您的问题。

本文向您介绍投诉的流程，但是如果本文没有您想了解的信息，请选下列一个号码致电我们：

- **GuildSuper: 1300 361 477**
周一到周五，上午 9 点 – 下午 6 点
- **Child Care Super: 1800 060 215**
周一到周五，上午 9 点 – 下午 6 点
- **GuildPension: 1300 361 477**
周一到周五，上午 9 点 – 下午 6 点

怎样提出投诉？

您可以通过信函、电邮、电话或任何我们有开设账户的社交媒体平台提出投诉。

提出投诉后我们会怎样处理？

我们会在 24 小时之内或尽快给您一个回执，表示我们收到了您的投诉。

我们会在 45 天之内对您的投诉做出最终回应，除非投诉是关于死亡抚恤金的分配。这种情况下，我们给您最终回应的时间是：我们的决定信中向您注明的反对期结束后 90 天内。

我们会尽一切合理的并且可使用的努力来调查您的投诉，我们也会确保给您的投诉回应会包括：

- 我们调查的内容，和
- 我们达成的结果。

- 澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 的信息。如果您对我们的回应不满意，希望行使您的权力向该机构提出投诉，联系方式：

AFCA 的成立是为了解决针对金融服务机构的投诉，消费者可以免费使用该机构的服务。

线上：www.afca.org.au

电邮：info@afca.org.au

电话：1800 931 678 (免费电话)

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

如果我们拒绝了您的投诉，我们会告知您拒绝的原因，并尽量在回应中提供充分的信息使您明白您的投诉被拒绝的原因和理由。

非常复杂的投诉会导致延误

有时，投诉的内容会非常复杂，解决投诉的时间会比我们希望的要长。当这种情况发生时，我们会告知您会有延误，我们无法在 45 天内（如果是死亡抚恤金申索，则 90 天内）解决您的投诉。我们会告知您延误的原因并提醒您如果您不愿意等待，有权将此事提交到 AFCA。

我们可随时帮助您

如果您在阐述您的投诉时有困难或需要帮助，请随时拨打上述的电话号码联系我们。

行会受托人服务私人有限公司(Guild Trustee Services Pty Limited). ABN84 068 826 728. AFS 233815. RSE L0000611 作为行会退休基金（其中包括行会养老金(GuildSuper)、儿童保育养老金(Child Care Super)和行会抚恤金(GuildPension)），ABN 22 599 554 834.

您可以在 GuildSuper 和 GuildPension 的网址 guildsuper.com.au 查看其隐私政策，以及在 Child Care Super 的网址 childcaresuper.com.au 查看其隐私政策。

Certification

I, Helen Yang, NAATI accredited translator (NAATI No. CPN5SZ69L) and panel member of Associated Translators & Linguists Pty Ltd, certify that the accompanying document is a true and correct translation from the English language into the Chinese language.

Sydney 22/09/2021

The Translator

