

投诉解决指南

Equity Trustees 拥有成熟的投诉处理流程，致力于妥善考虑并解决所有投诉。如要提出正式投诉，你可以在线投诉、发电子邮件、打电话或前往我们的任何办事处。

电话

1300 133 472

寄信

Equity Trustees
GPO Box 2307
Melbourne VIC 3001

在线投诉表

电子邮件

compliance@eqt.com.au

我们会在收到投诉后 24 小时（或一个工作日）内或在可行情况下尽快确认我们收到了投诉。我们将设法在以下时间内解决投诉：

- 21 个日历日（信贷相关和信用违约通知），
- 30 个日历日（隐私、管理投资计划、IDPS 和财务建议），
- 45 个日历日（传统受托人或退休基金），
- 28 个日历日反对期结束后 90 个日历日（退休基金身故赔偿分配决定）。

如果我们需要更多时间来调查和解决投诉，我们会解释原因并提供预期提供结果的日期。我们会不断向你告知最新进展。

如果你对问题的解决方式感到不满，你可以向澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）提出投诉。

AFCA 为消费者免费提供公平、独立的金融服务投诉解决服务。

联系信息为：

网站

www.afca.org.au

电子邮件



info@afca.org.au

电话

1800 931 678 (免费电话)

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

提出某些投诉有时间限制。这包括关于身故赔偿付款的投诉，该投诉必须在收到受托人书面决定后 28 天内向 AFCA 提出。

该外部纠纷解决机构的成立是为了在你无法与我们解决投诉时协助你解决投诉。但是，你应该首先和我们联系，这很重要。

提出投诉方面的协助

你可以指定他人代你处理你的投诉，例如朋友或家人、法律代表或财务顾问。经你授权，我们会与你的代表进行沟通。

我们还会安排译员（包括澳大利亚手语译员）协助你提出和处理投诉。如果你需要提出投诉方面的帮助，包括任何特定需求，请告诉我们。

eqt.com.au 网站上有本文件的阿拉伯文、中文、越南文、意大利文和希腊文版本可供查阅。如果你需要其它语言或格式版本，请告诉我们。



© 2021 EQT Holdings Limited ABN 22 607 797 615 是一家在澳大利亚证券交易所上市的公司 (ASX: EQT)，在墨尔本、悉尼、布里斯班和珀斯设有办事处。Equity Trustees Limited ABN 46 004 031 298 AFSL 240975、Equity Trustees Wealth Services Limited ABN 33 006 132 332 AFSL 234528、Equity Trustees Superannuation Limited ABN 50 055 641 757 AFSL 229757、HTFS Nominees Pty Ltd ABN 47 640 213 878 AFSL 232500 和 EQT Responsible Entity Services Ltd ABN 94 101 103 011 AFSL 223271 是 EQT Holdings Limited Group 的下属公司。

本网站上显示的信息仅为一般信息。它没有考虑任何特定人员的投资目标、财务状况或特定需求。作出投资决定前，无论有无顾问协助，你都需要考虑该信息是否适合你的需求、目标和情况。作出与这些产品或服务有关的任何财务决定前，你应该获取相关产品披露声明。对本页所含信息的使用受澳大利亚法律的管辖，并需遵守我们网站上的条款和条件。