

# TAL投诉政策

2025年2月

**TAL Life Limited**

ABN 70 050 109 450 | AFSL 237848

GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

Level 16, 363 George Street, Sydney NSW

电话 +61 2 9448 9000

传真 +61 2 9448 9100

网址 [tal.com.au](http://tal.com.au)

**TAL**

# 1 投诉文化

TAL的一切工作都以客户为中心。但我们知道,有时候事情并不尽如人意,我们相信人人都有权提出投诉。我们拥有重视投诉的正面投诉文化,这是因为投诉有助于我们改善产品和服务。我们为投诉提供方便,倾听客户心声,欢迎所有反馈意见。

本投诉政策概述了以下内容:

- 如何提出投诉;
- 为投诉提供的额外帮助;
- 处理投诉的主要步骤,包括答复时间;以及
- 在投诉未得到解决时如何联系澳大利亚金融投诉管理局(AFCA)。

## 2 我们对您的承诺

### 客户体验

我们将积极聆听并与您沟通,尽量为您的投诉找到解决方案。我们将对您保持尊重,努力达成对您最有利的结果。如果无法提供您想要的结果,我们将尽量找到替代方案,或者对我们的决定做出说明解释。

### 投诉便利

我们致力使投诉程序简单明了。您可以跟处理投诉的工作人员谈话。我们为您提供数个投诉渠道,您可以选择适合自己的投诉渠道。如果您需要额外的帮助,也可以告诉我们,我们将尽力提供额外帮助。

### 公平结果

我们提供公正、透明的投诉程序,致力做正确的事。处理您的投诉的人员将解释投诉程序,说明需要您提供什么信息。我们将秉公开展调查,根据有关情况和现有信息达成最佳结果。

### 及时处理

我们力求在第4节所述的最长解决期限内尽快解决您的投诉。我们还注重妥善处理投诉,因此根据投诉的复杂程度,有些投诉可能需要更长时间。我们不会要求提供与调查您的投诉无关的信息,并会在整个过程中定期向您通报进展情况。

## 3 如何提出投诉

您可以对我们的产品、服务、员工或投诉处理提出投诉。我们将竭尽所能尽快解决您的投诉。您可以通过以下方式提出投诉:

- 致电我们的客户服务团队,电话:1300 209 088
- 给我们发送电子邮件,电邮地址:customerservice@tal.com.au
- 邮寄到 GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

您还可以给处理投诉的人员打电话。告诉我们事情经过以及您期望的结果,让我们能够尽力解决投诉。

您也可以委托他人代表您提出投诉。您需要书面确认您的委托。您可以随时修改或撤销这一委托。

## 为投诉提供的额外帮助

如果您失聪或有听力或言语障碍,不妨使用全国中转服务(NRS)。全国中转服务的联系电话是:1300 555 727。

口笔译服务处(TIS National)为不会讲英语的人士以及需要与不会讲英语的客户沟通的机构和企业提供口译服务。TIS National的联系电话是13 14 50。

如果您提出投诉需要额外帮助,请告诉我们,我们会告诉您可以选择的各种方案。我们一定会力求满足您的请求,为您提出投诉提供方便。

## 4 处理投诉的主要步骤

### 第1步

我们会在收到投诉后的24小时内(或1个工作日)或者尽快以口头或书面方式确认收到您的投诉。一旦我们了解投诉的问题详情以及您期望的结果,大多数投诉都可以立即得到解决或者在5个工作日内得到解决。在有些情况下,投诉结果可能是解释说明或道歉。如若不然,您的投诉可能会获得升级,交由我们的内部争议解决(IDR)团队处理。

### 第2步

如果您的投诉无法在5个工作日内得到解决,投诉可能会获得升级,交由我们的IDR团队做进一步调查。您可以通过以下方式直接联系我们的IDR团队:

#### 电话

1300 795 877

#### 海外

+61 2 9996 8400

#### 电邮

IDRcomplaints@tal.com.au

IDR团队将:

- 在1个工作日内或者尽快确认收到您的投诉,并且:
  - 提供您的投诉的专属参考号码;
  - 告知负责处理您的投诉的工作人员;
  - 告知做出答复的最长解决期限;并且
  - 安排定期向您通报投诉进展情况。
- 与您联系,讨论您的投诉详情和期望结果。
- 审查和评估所有相关信息,对您的投诉做出调查。
- 为您提供对您的投诉的最终答复。最终答复将告知您投诉处理结果、我们做出决定的理由、如何查阅相关信息、如何在对投诉处理结果不满意时将投诉升级提交给AFCA。如果结果对您不利,我们还会说明并解决所涉问题,明确概述我们的调查结果以及所依据的信息。

对于与退休公积金无关的标准投诉,我们将力求在30日内提供投诉处理结果;对于涉及退休公积金受托人的投诉,我们将力求在45日内提供投诉处理结果。

我们一定会力求尽快解决您的投诉。如果我们无法在最长解决期限内解决您的投诉,就会告知您造成延误的原因,并说明预期会在什么时候对您的投诉做出答复。如果您对延误不满,可以按照第5节所述将您的投诉升级提交给AFCA。

## 5 在投诉未得到解决时如何联系AFCA

澳大利亚金融投诉管理局 (AFCA) 免费为消费者提供公平、独立的金融服务投诉解决服务。

如果您的投诉没有得到令您完全满意的解决, 您可以向AFCA提出投诉:

网址

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

电邮

[info@afca.org.au](mailto: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

向AFCA提出投诉可能有一定期限, 因此您应立即采取行动, 或者查阅AFCA网站, 了解是否有与您的情况相关的投诉期限或者投诉期限何时到期。