

CFS投訴管理政策



目錄

章節	頁碼
目的及範圍	03
政策聲明	03
我們的投訴管理原則	03
建立歡迎並重視投訴的文化	03
公平、有效及高效地處理投訴	03
學習與改進	03
投訴處理流程	04
識別	04
記錄與確認	04
調查與回應	04
何時會收到回覆?	05
處理投訴出現延誤時	05
結束投訴	05
如何提出投訴	06
後續步驟 – 聯繫AFCA	06
定義	07
其他可用支援	07
政策管治	08
相關文件	08
內部相關文件	08
外部義務來源	08

目的與範圍

本《投訴管理政策》（下稱「政策」）是 Colonial First State (CFS) 投訴管理框架的重要組成部分，闡明我們如何透過客戶選擇的渠道，為客戶提供高質素的投訴處理體驗，並確保全機構一致且公平結果。

本政策列明：

- 我們的投訴管理原則
- 投訴處理流程，及
- 聯繫澳洲金融投訴管理局（AFCA）的詳情

本政策適用於CFS、我們的員工及代表CFS處理客戶投訴的第三方。

政策聲明

在處理投訴時，我們採取主動且以客戶為本的方式，並致力於在合理時間內，及符合法規義務的前提下解決問題。

我們致力為客戶提供及時、公平且一致的處理流程，並顧及其個人情況。我們透過客戶投訴資訊，了解問題根源、識別問題並加以糾正。

我們的投訴管理原則

建立歡迎並重視投訴的文化

- 我們會耐心聆聽並理解客戶的擔憂。
- 每人均有權提出投訴。我們的投訴流程免費且易於使用。
- 我們以簡明英文向客戶或其代表定期更新投訴進度，並考慮其通訊或無障礙協助需求。
- 我們會以體貼和尊重的態度處理客戶的個人情況，並在他們處於弱勢時，提供適當的支援。

公平、有效且高效地處理投訴

- 我們會徹底調查投訴且避免不必要延誤，確保調查過程公平、客觀且不帶實際或觀感上的偏見。
- 一旦發現錯誤或未達客戶期望，我們會及時道歉並作出補救。
- 我們會真誠嘗試盡快解決投訴，並為投訴人或所有相關方提供公平公正的解決方案。
- 我們的員工及代表均獲授權，以誠信態度調查及解決投訴。

學習與改進

- 我們定期分析投訴數據，以汲取經驗。
- 我們會將任何可能影響其他客戶的問題升級處理。
- 我們透過定期品質保證（包括審計），改進投訴管理流程。

投訴處理流程

我們致力簡化客戶投訴程序。投訴管理流程的主要步驟如下：

識別

我們確保全機構理解「投訴」的定義，及須按本政策處理的事項類型，以主動識別投訴。我們不要求客戶或其代表必須使用「投訴」一詞，亦不要求以書面形式提出，即可啟動我們的處理義務。

記錄與確認

一旦識別為投訴，我們會在收到投訴後24小時（或一個工作日）內，或盡快記錄並確認。

調查與回應

- 我們會全面調查投訴所涉情況及資訊。調查深度將與投訴複雜度相符。調查過程遵循公平、有效且高效的原則。
- 完成調查後，我們會向投訴人提供書面回應，處理所有投訴事項。
- 我們會盡量在首次接獲投訴時嘗試解決。若在收到投訴後第五個工作日結束前解決，則無需書面回應。此等情況下，「解決」包括確認投訴人對問題已獲妥善處理並表示滿意；若無法再採取合理行動進一步處理，則向投訴人提供解釋及 / 或道歉。
- 如投訴人要求書面回應，或投訴涉及以下事項，則即使於第五個工作日內已解決，亦須書面回應：
 - 經濟困難
 - 保險索賠被拒
 - 保險索賠金額爭議，或
 - 退休金受託人決策
- 其他投訴將按以下時限書面回覆 – 見下頁「結束投訴」。
- 回應詳情將反映投訴複雜度及調查範圍。
- 在回覆中，我們至少會提供以下資料：
 - 投訴最終結果，包括完全解決問題已採取之措施或拒絕/部分拒絕之原因
 - 投訴人如不滿意回應，可向AFCA提出投訴之權利
 - AFCA聯絡方式

- 若投訴被拒絕或部分拒絕，回應將說明決策理由。回應將包括：
 - 對所有投訴議題的識別與處理
 - 我們對實質事實問題的調查結果，以及支持該結果的證據 / 資料引用，及
 - 提供足夠詳情，讓投訴人在決定是否將事件升級至AFCA時，能充分了解我們決定的依據。

投訴處理流程

何時會收到回應

最長時限

- 我們致力盡快解決投訴。我們確保所有投訴得到及時審慎處理。
- 回應最長時限因投訴類型而異：
 - 就退休金/養老金相關 (離世退休撫恤金除外) 之投訴, 我們須於收到投訴後45天內作出回應。
 - 就一般投資/IDPS相關投訴, 我們須於收到投訴後30天內作出回應。
 - 就離世退休撫恤金之投訴, 我們須於28天異議期屆滿後90天內作出回應。

處理投訴出現延誤時

- 於特定情況下, 我們或無法於最長時限內解決並回應。此情況包括：
 - 投訴的解決極其複雜, 及/或
 - 超出我們控制範圍的情況導致延誤。
- 此時, 我們會持續提供進度更新, 並在最長時限屆滿前發出延誤通知, 說明：
 - 延誤原因
 - 不滿延誤時向AFCA投訴之權利
 - AFCA聯絡方式。

結束投訴

在結束投訴前, 我們會確保解決措施 (如退款、費用減免、記錄更正、賠償支付) 均已及時執行, 並以客戶利益為先。

投訴處理流程

如何提出投訴

我們提供多種投訴渠道。如欲提出投訴，以下為 CFS 集團各產品之聯絡資料。

網站：透過以下網上反饋表格提交投訴：
cfs.com.au/feedback

CFS FirstChoice

電話： 13 13 36
電郵： contactus@cfs.com.au
網站： cfs.com.au/complaints
郵寄： Complaints Resolution
GPO Box 3956, Sydney NSW 2001

CFS Edge

電話： 1300 769 619
網上：透過「點擊對話」或「聯絡我們」頁面表格
cfs.com.au/cfsedge
郵寄： Complaints Resolution
Locked Bag 20130, Melbourne VIC 3001

CFS Wrap

電話： 1300 769 619
電郵： complaints@cfs.com.au
郵寄： Complaints Resolution
Locked Bag 3460 GPO,
Melbourne VIC 300

Commonwealth Essential Super

電話： 13 40 74
電郵： contactessentialsuper@cfs.com.au
郵寄： Complaint Resolutions
Reply Paid 27, Sydney NSW 2001

如以電郵提交投訴，請務必提供以下資料：

- 請將電郵主題標註為：投訴
- 帳戶/投資者編號
- 偏好聯絡方式
- 投訴詳情
- 期望的投訴解決結果。

社交媒體

可透過Facebook、Twitter及LinkedIn聯繫CFS。請注意，若透過上述渠道投訴，我們將以私訊聯繫，並線下處理以保障私隱。

後續步驟—聯繫AFCA

儘管我們會盡力解決投訴，但有時可能未如人意。此時，投訴人可向AFCA提出投訴。AFCA提供免費、獨立且公平的金融糾紛調解服務。

AFCA投訴聯絡方式：

網上： www.afca.org.au
電郵： info@afca.org.au
電話： 1800 931 678 (免費)
郵寄： Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

合規聲明

本政策屬CFS合規框架一部分，以支持 CFS 遵守澳洲證券及投資委員會所制訂或批准的內部爭議解決程序之標準或要求。

違反本政策將視為嚴重不當行為，可能導致紀律處分。

定義

本政策中，定義術語以大寫標示。含義如下或見《CFS政策框架詞彙表》。

投訴	指「向機構或其產品、服務、員工、投訴處理方式表達不滿，且明示或暗示期望回應或解決，或法定要求回應或解決」。
不屬投訴的情況	<p>以下範例不屬於「投訴」：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 員工申訴或僱傭相關投訴 • 純粹資訊查詢 • 無需回應之評論 • (如調查反饋或僅供知悉的報告，例如網站連結失效)。
投訴人	<p>指至少符合以下條件的人士：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 個人 (包括以受託人、法定代理人等身份行事者) • 符合《2001年公司法》第1053條，有資格向AFCA提出投訴之退休金產品持有人或第三方受益人，或被視為受規管退休金基金或獲批准存款基金之成員 • 受《1975年家庭法》協議或退休金相關法令影響的一方。 • 就死亡撫恤金支付而言，任何： <ul style="list-style-type: none"> • 對該死亡撫恤金擁有或聲稱擁有權益者，或 • 聲稱透過擁有死亡撫恤金利益之人士而有權取得該撫恤金者。
系統性問題	指由投訴引發，影響或可能影響多名客戶之問題。

其他可用支援

如有可能，我們會主動識別可能需要額外協助的人士。前線專責員工將接受培訓，以主動識別、支援並協助需要幫助提出投訴之人士。我們允許律師、財務顧問、親友等代表投訴人提出申訴。如投訴人需要翻譯服務，我們將提供該服務，並支援聽障或聽力受損之客戶使用全國中繼服務來電。

政策管治

批准人

補救與投訴主管 (作為 Colonial First State Investments Limited 及 Avanteos Investments Limited 授權代表)

擁有人

投訴解決總監

支援

業務單位合規部

檢閱週期

每年

相關文件

相關內部文件

《CFS 投訴管理框架》

《CFS 政策框架詞彙表》

《CFS 投訴管理程序》

《CFS 不合理投訴行為政策及程序》

外部義務來源

AS/NZS 10002:2014 《組織投訴管理指南》

ASIC RG 271: 《內部糾紛解決及可執行條款》

ASIC 《公司、信貸及退休金 (內部糾紛解決) 2020/98 號文書》

《2001 年公司法》(聯邦) 第 912A 條 (金融服務牌照持有者一般義務)

ASIC 《公司 (內部糾紛解決數據報告) 2022/205 號文書》