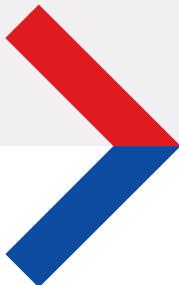


《CFS投诉管理政策》



目录

章节	页码
政策目的与适用范围	03
政策声明	03
我们的投诉管理原则	03
培养欢迎并重视投诉的文化	03
以公正、高效且有效的方式管理投诉	03
学习与改进	03
投诉处理流程	04
识别投诉	04
记录与确认	04
调查与回应	04
何时能得到回复？	05
遇到投诉处理延误时的应对措施	05
结案处理	05
如何提交投诉	06
后续步骤——获取澳大利亚金融投诉管理局 (AFCA) 协助	06
定义	07
其他可用的支持措施	07
政策治理	08
相关文件	08
相关内部文件	08
外部法规要求	08

政策目的与适用范围

本《投诉管理政策》(简称《政策》)是 Colonial First State (CFS) 投诉管理框架的核心组成部分。该《政策》阐述了我们如何旨在通过客户选择的渠道，提供高质量的投诉处理体验，并确保全机构范围内公平且一致的处理结果。

本《政策》规定：

- 我们的投诉管理原则
- 投诉处理流程，以及
- 澳大利亚金融投诉管理局 (AFCA) 的联系方式

本《政策》适用于CFS、我们的员工以及代表CFS 处理客户投诉的第三方。

政策声明

在投诉管理过程中，我们秉持积极主动且以客户为中心的原则，致力于在合理的时间范围内解决所提出的问题，并遵循法规义务。

我们的目标是为客户提供及时、公平且一致的投诉处理流程，同时充分考虑其个人情况。我们利用客户投诉信息来分析根本原因、识别问题，并采取措施予以纠正。

我们的投诉管理原则

培养欢迎并重视投诉的文化

- 我们认真倾听并理解客户的关切。
- 每个人都有权提出投诉。我们提供免费的投诉处理流程，并确保客户能够便捷地使用这一流程。
- 我们会持续向客户或其代表及时更新投诉的处理进度，使用简明易懂的英语进行沟通，并考虑他们在沟通或获取无障碍支持方面可能需要的任何辅助。
- 我们以体恤和尊重的态度考虑客户的个人情况，尤其是当其处于脆弱状态时，我们会确保提供适当的支持。

以公正、高效且有效的方式管理投诉

- 我们对投诉进行彻底调查，并避免不必要的延误，确保调查过程公平、客观且不存在实际或主观的偏见。
- 一旦我们意识到自身行为有误或未能满足客户期望，我们会立即致歉并采取措施予以纠正。
- 我们真诚努力尽快解决投诉，并为投诉人或所有相关方提供公平、公正的解决方案。
- 我们的员工和代表人员被授权依法、诚信地调查和解决投诉。

学习与改进

- 我们定期分析投诉数据，以从中汲取经验。
- 对于可能影响其他客户的问题，我们会升级处理。
- 我们对投诉管理活动开展定期且持续的质量保障工作，包括审计及流程优化。

投诉处理流程

我们致力于简化客户提出投诉的流程。我们的投诉管理流程包括以下关键步骤：

识别投诉

我们确保全机构统一理解“投诉”的定义及本《政策》适用的事项类型，从而采取主动识别投诉的措施。我们处理投诉义务的触发机制无需客户或其代表明确使用“投诉”一词，也不要求其以书面形式提出投诉。

记录与确认

一旦确认收到投诉，我们将在24小时内（或一个工作日内）或在合理可行的最短时间内进行记录并确认收到投诉。

调查与回应

- 我们将调查投诉中提及事项的所有相关情况和信息。调查的深度将视投诉事项的复杂程度而定。投诉调查工作将遵循我们公平、有效且高效的投诉处理原则进行。
- 调查一旦完成，我们将向投诉人作出书面回复，回应投诉中提出的所有事项。
- 我们会尽可能在投诉首次提出时尝试将其解决。对于在收到投诉后第五个工作日结束前解决的投诉，无需书面回复。在此情况下，解决投诉包括与投诉人确认问题已得到妥善处理，或当无法通过进一步采取合理措施解决投诉时，向投诉人作出解释和/或致歉。
- 如投诉人要求提供书面回复，或关于以下事项的投诉，即使在第五个工作日结束前解决，我们亦须提供书面回复：
 - 财务困难
 - 被拒绝的保险理赔
 - 保险理赔金额，或
 - 退休公积金受托人的决定。
- 对于所有其他投诉事项，我们将在下文所列的规定时间内，提供正式书面回复（详见下页“结案处理”部分）。

- 书面回复的详细程度取决于投诉事项的复杂性以及我们所进行调查的性质和范围。
- 我们的回复内容至少包括：
- 投诉的最终处理结果，包括确认投诉得以完全解决所采取的措施，或者投诉被全部或部分驳回的原因
- 如投诉人对回复仍不满意，有权向AFCA提起申诉
- AFCA的联系方式。
- 若投诉被全部或部分驳回，我们的回复将阐明决定的依据。回复内容应阐明：
- 我们对投诉中提出所有问题的确认和应对措施
- 关于关键事实问题的调查结果，并引用相关证据或信息予以支持，以及
- 足够的信息让投诉人充分了解我们的决策依据，以判断是否需向AFCA申诉。

投诉处理流程

何时能得到回复？

最长期限

- 我们的目标是尽可能快地解决投诉。我们将确保所有投诉能得到适当审议并及时作出回复。
- 针对不同类型的投诉，我们作出回复的最长期限如下：
 - 对于退休公积金/养老金相关投诉（除退休公积金死亡抚恤金分配外），须在收到投诉后45天内作出回复。
 - 对于一般投资/投资者主导型投资组合服务（IDPS）相关投诉，须在收到投诉后30天内作出回复。
 - 对于退休公积金死亡抚恤金分配相关投诉，须在拟议分配方案28天异议期结束后的90天内作出回复。

当投诉处理出现延误时

- 在某些情况下，我们可能无法在规定最长期限内达成解决方案并作出回复。此类情况包括：
 - 投诉的处理特别复杂，以及/或者
 - 因不可控因素导致投诉处理延误。
- 在这些情况下，我们将定期向投诉人提供投诉处理进展的最新消息，并在最长期限届满前向投诉人发送延误通知函，告知投诉人：
 - 延误的原因
 - 若对延误感到不满，有权向AFCA提出投诉
 - AFCA的联系方式。

结案处理

在结案前，我们将确保投诉的解决措施（例如退款、费用豁免、记录更正、赔偿支付）得以及时实施，切实保障客户的最佳利益。

投诉处理流程

如何提出投诉

我们提供多种渠道供客户提出投诉。下列为CFS集团各产品的联系方式，以便客户提出投诉。

网站：请访问以下链接，通过我们的在线反馈表提交投诉：cfs.com.au/feedback

CFS FirstChoice

电话： 13 13 36

电子邮箱： contactus@cfs.com.au

网站： cfs.com.au/complaints

邮寄地址： Complaints Resolution
GPO Box 3956, Sydney NSW 2001

CFS Edge

电话： 1300 769 619

在线： 请访问investor.cfsedge.com.au, 登录您的CFS Edge账户，然后通过“Click to Chat”(点击聊天)或“Contact us”(联系我们)页面中的网络表单提交投诉

邮寄地址： Complaints Resolution
Locked Bag 20130, Melbourne
VIC 3001

CFS Wrap

电话： 1300 769 619

电子邮箱： complaints@cfs.com.au

邮寄地址： Complaints Resolution
Locked Bag 3460 GPO,
Melbourne VIC 3000

Essential Super

电话： 13 40 74

电子邮箱： contactessentialsuper@cfs.com.au

邮寄地址： Complaint Resolutions
Reply Paid 27, Sydney NSW 2001

CFS Advice Services Pty Ltd

电话： 13 13 36

电子邮箱： membercare@cfs.com.au

网站： cfs.com.au/complaints

邮寄地址： Complaints Resolution GPO Box 3956
Sydney NSW 2001

如以电子邮件提交投诉，请确保包括以下信息：

- 电子邮件主题请标明：“投诉”(Complaint)
- 账户号/投资者编号
- 首选联系方式
- 投诉详情
- 希望通过投诉获得的解决结果。

社交媒体

可通过Facebook、Twitter和LinkedIn与CFS联系。请注意，通过上述渠道发起的投诉，我们将以私人消息的方式联系投诉人，并转至线下处理投诉，以保障隐私安全。

后续步骤—获取AFCA协助

尽管我们在处理投诉时，会竭力令客户满意，但有时可能无法达成。在这种情况下，投诉人可向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处理服务。

向AFCA提交投诉的方式：

网站： www.afca.org.au

电子邮箱： info@afca.org.au

电话： 1800 931 678 (免费电话)

邮寄地址： Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

合规声明

本《政策》为客户投诉管理框架的一部分，旨在支持CFS符合法规要求，建立一套内部争议解决程序，该程序须符合澳大利亚证券及投资委员会(Australian Securities and Investments Commission)所制定或批准的标准或要求。

违反本《政策》将被视为严重不当行为，可能导致纪律处分。

定义

本《政策》中所定义的术语均以大写字母表示。上述术语的含义如下；若下文未定义，则参照《CFS政策框架词汇表》(CFS Policy Framework Glossary)中的定义。

投诉	投诉指“面向或针对一个机构就其产品、服务、员工或投诉处理方式表达不满，其中明确或隐含期望得到回应或解决，或法律要求必须予以处理。”
哪些情况不构成投诉？	以下情况均不视为投诉： <ul style="list-style-type: none">• 员工申诉或与雇佣相关的投诉• 简单的信息查询• 对公司提出的无需回应的评论• (例如问卷调查中提供的反馈，或仅旨在引起金融机构关注某一事项的报告——例如网站上链接无法打开)。
投诉人	指至少符合以下条件的人员： <ul style="list-style-type: none">• 个人(包括担任受托人、法律代理人或其他身份的人员)• 退休公积金产品持有人，或根据《2001 年公司法》(Corporations Act 2001) 第1053条有资格向AFCA提出投诉的第三方受益人，或被视为受监管的退休公积金基金或核准存款基金的成员• 依据《1975年家庭法》(Family Law Act 1975) 缔结协议或法院命令中涉及退休公积金的当事方。• 关于死亡抚恤金的支付事项，指任何：• 拥有或声称拥有死亡抚恤金权益的人，或• 通过对死亡抚恤金享有权益的人而拥有或声称拥有该权益的人。
系统性问题	指因投诉而引发的、影响或可能影响多个客户的问题。

其他可用的支持措施

我们将尽可能地主动识别可能需要额外帮助的人员。专业一线员工将接受培训，以主动识别、支持并帮助需要投诉协助的人员。我们还允许律师、金融顾问、家人及朋友等代表人员替投诉人提出投诉。如投诉人需要翻译服务，我们将提供相应支持，并支持聋人或听力受损客户通过全国转接服务(National Relay Service)进行来电沟通。

政策治理

批准人

集团首席风险官(作为 Colonial First State Investments Limited、Avanteos Investments Limited 及 CFS Advice Services Pty Ltd 的授权代表)

负责人

投诉处理部高级经理

支持部门

业务部合规部门

审查周期

每年一次

相关文件

相关内部文件

《CFS投诉管理框架》
《CFS政策框架词汇表》
《CFS投诉管理程序》
《CFS不合理投诉人行为政策及程序》

外部法规要求

AS/NZS 10002:2014《机构投诉管理指南》
(Guidelines for complaint management in organisations)
ASIC RG 271:《内部争议解决机制及执行条款》
(Internal Dispute Resolution and Enforceable provisions)
《澳大利亚证券与投资委员会公司、信贷与退休公积金(内部争议解决机制)第2020/98号文书》(ASIC Corporations, Credit and Superannuation (Internal Dispute Resolution) Instrument 2020/98)
《2001年公司法(联邦)》(Corporations Act 2001 (Cth)) 第912A条(对金融服务许可证持有者的一般义务)
《澳大利亚证券与投资委员会公司(内部争议解决机制数据报告)第2022/205号文书》(ASIC Corporations (Internal Dispute Resolution Data Reporting) Instrument 2022/205)