

# ING 投訴政策

## 簡介

我們的客戶有權在與我們往來時得到高效、誠實和公平的對待，尤其在出現問題時。

我們歡迎您提出回饋意見。若我們未能達到您的期望，或者能以任何方式改善為您提供的服務，請您立即告知。

我們有成熟而全面的投訴管理框架，可以處理全部業務範疇的客戶投訴。

我們的投訴管理框架有助於確保我們對接到的投訴作出真實、及時、公正及一致的處理。

## 1. 如何提出投訴

如果您要投訴或者不滿意 ING 的產品或服務或我們的投訴處理流程，您可以透過以下方式向我們提出投訴：

### 您可以給我們打電話

我們的電話是 133 464，全天候服務；如果您在海外，請查看[聯繫我們](#)頁面上的免費電話號碼。

### 全國轉接服務 ( NRS )：

如果您是聾人，有聽覺或言語障礙，可以透過 NRS 聯繫我們。

TTY：133 677，然後要求轉接 133 464

語音：1300 555 727，然後要求轉接 133 464

### 您可以發電郵給我們

[customer.complaints@ing.com.au](mailto:customer.complaints@ing.com.au)

### 您可以寫信給我們：

ING - Complaints Resolution  
GPO Box 4094  
Sydney NSW 2001

**您也可以透過社交媒體管道聯繫我們：**

臉書和推特

### **涉及 Living Super 的投訴**

Living Super 是透過 ING 養老基金（ING Superannuation Fund，簡稱「基金」）發行的產品。Diversa Trustees Limited，澳洲商業編號：49 006 421 638，澳洲金融服務許可證：235153（Diversa），是 Living Super 的產品發行方及基金受託人。這意味著 Diversa 全面負責回應有關 Living Super 的投訴。ING 為 Diversa 提供投訴管理支援，因此如果您要投訴 Living Super，您依然可以透過上述管道向 ING 提出，也可以向 Diversa 提出。如需詳細了解涉及 Living Super 的投訴以及《Diversa 投訴政策》，請查閱 <https://diversa.com.au/complaints/>。

### **涉及一般險和道路救援的投訴**

ING 一般險產品（汽車險、住房及屋內物品險、寵物險、旅行險以及電單車險）和道路救援由 ING 的合作夥伴汽車及一般險有限公司（Auto & General Insurance Company Limited，簡稱「AGIC」）發行。

ING 汽車、住房及屋內物品、旅行及電單車險由 AGIC 的關聯公司汽車與一般服務私人有限公司（Auto & General Services Pty Ltd，簡稱「AGS」）分銷。ING 寵物險由寵物醫療保險服務私人有限公司（Pet Health Insurance Services Pty Ltd，簡稱「PHIS」）執行。

ING 是 AGIC 和 AGS 所持的澳洲金融服務許可證項下的授權代表。

與這些產品有關的投訴和爭議由 AGIC、AGS 和/或 PHIS 根據其客戶投訴處理與爭議解決程序加以管理和解決。如需了解詳情或提出投訴，請查閱：

[www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint](http://www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint)。

### **涉及私人醫療保險的投訴**

ING 的私人醫療保險產品由 nib 醫療基金有限公司（nib Health Funds Limited）發行。

與私人醫療保險相關的投訴由 nib 根據其客戶投訴處理和爭議解決程序加以管理和解決。如需了解詳情或提出投訴，請查閱：[www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints](http://www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints)。

ING 和 nib 可能會共用關於您投訴的資訊，以便回應您的投訴並改進我們的程序。

## 2. 在提出投訴時獲得協助

如果您在提出投訴時需要協助，您可以指定一位代表（如財務顧問、法律代表、家庭成員、朋友或議會議員）代您提出投訴。

一旦您通知我們您已指定一位授權代表代您處理投訴事宜，我們將不會直接與您聯繫，除非：

您特別要求我們直接與您溝通；

我們有理由相信該代表的行為有損您的最佳利益；

我們有理由相信該代表正在欺騙或誤導您和/或我們；

我們有理由相信該代表未獲授權代表您；或者

在我們處理投訴時，該代表已被澳洲金融投訴管理局（Australian Financial Complaints Authority，簡稱「AFCA」）禁止代表您處理您向 AFCA 提出的投訴。AFCA 為消費者免費提供公平、獨立的金融服務投訴解決方案。

除此以外，請與我們聯繫，我們將協助您提出投訴。

## 3. ING 在處理投訴時的主要步驟

### 第 1 步：

在提出投訴和回饋意見時，您的第一連絡人可以是我們的任何員工，但通常都是我們客戶投訴團隊的工作人員。他們會設法處理您的問題並解決您的爭議。

為了解決您的投訴，您要盡可能詳細地向我們提供資訊。您聯繫我們時，請盡量提供以下資訊：

**帳戶資訊** - 您的帳戶名稱和號碼

**聯繫方式** - 您的電話號碼或其他首選聯繫方式。如果您只希望在特定時間接聽電話，請告知我們。

**投訴資訊** - 您的投訴內容和發生時間。

**解決** - 您希望如何解決您的投訴。

## **第 2 步：**

收到這些資訊後，我們將與您聯繫以便了解所投訴的內容，我們還會要求您進一步提供任何有助於調查的資訊。屆時，我們將告知投訴流程接下來的環節以及後續與您聯繫的時間。

## **第 3 步：**

一旦我們完成調查，就會與您聯繫，把我們建議的解決方案告知您。如果您對解決方案感到滿意，我們將結案。但是，如果您對解決方案不滿意，我們將與您確認您合意的任何其他方案，以便將投訴上報更高級別部門。

## **第 4 步：**

如果您對 ING 的投訴解決方案不滿意，您可以就任何金融服務向 AFCA 提出投訴。

如果您的投訴事關私人醫療保險，而且您覺得不滿意，您可以向私人醫療保險申訴專員提出投訴。

AFCA 和私人醫療保險申訴專員的詳細聯繫方式載於本政策第 5 和第 6 節。

## **4. 答覆期限**

我們承諾在下列期限內回覆您的投訴：

### **24 小時內確認收到**

我們將在收到您投訴後 24 小時內（或一個工作日內）予以確認。

### **努力在 5 個工作日內解決**

我們將盡可能在 5 個工作日內解決您的投訴。

## 書面答覆期限

一般情況下，如果投訴在 5 個工作日內已得到滿意的解決，我們就不會向您提供書面答覆。但是，對於某些投訴，我們可能要向您提供書面答覆，例如您要求書面答覆或者法律有此規定。在需要提供書面答覆的情況下，我們將按以下期限提供。

**\*請注意相關期限取決於投訴類型：**

投訴類型	期限
涉及違約通知的信用相關投訴	21 個自然日
涉及下列事項的信用相關投訴： 困難境況通知書，或者 執行程序推遲請求	21 個自然日，但須遵守以下規定： 如果我們對於困難境況通知書沒有足夠的資訊以便做出決定，ING 將在收到投訴後不晚於 21 天要求提供相關資訊。 您需要在收到我們請求後 21 天內向我們提供資訊。 在收到所要求的資訊後，我們將在 21 天內提供最終書面答覆。 如果我們沒有在 21 天內收到所要求的資訊，我們將在 7 天內向您提供最終書面答覆。 如果就困難境況通知書或執行程序推遲請求達成協議，我們將在 30 天內以書面形式確認該協議的條款或條件。
關於 Living Super 身故利益分配的投訴	在身故利益分配建議的 28 天異議期滿後，Diversa 將在 90 個自然日內答覆。

投訴類型	期限
所有其他關於 Living Super 的投訴	Diversa 將在 45 個自然日內答覆
有關 ING 或 ING 提供的產品或服務的其他投訴（非上述）。	30 個自然日

此外，若在《電子支付守則》範圍內發生任何錯誤支付或未經授權交易，並因此被投訴，我們將遵從《電子支付守則》規定的義務來回應投訴。

#### **緊迫性與優先度**

除遵循上述期限外，我們還將根據所提問題的緊迫性和嚴重性對投訴進行評估並排出優先次序。在向我們發送投訴時，請告知投訴是否緊迫以及為何緊迫。

我們可能會優先處理的事項舉例（但不限於）如下：

您的投訴內容表明您有經濟困難；

您的投訴內容涉及程序推遲請求；

您目前遭受家庭或經濟虐待；

您患有嚴重疾病或絕症；或者

拖延處理投訴可能會對您的基本生活狀況產生不利影響。

## 投訴管理延遲

儘管我們始終努力貫徹上述期限，寧可提早絕不超時，但仍有許多變數可能會影響我們的投訴答覆時間。在某些情況下，我們可能無法遵守這些期限。

例如：

ING 按常理無法於相關期限內答覆，原因是：

- 個別投訴解決起來特別複雜；和/或
- ING 無法控制的情況導致投訴管理延誤。

但是，如果我們無法在相關期限內答覆，我們將在期限屆滿前向您提供一份書面延遲通知，告知您下列情況：

延遲的原因；

如果您不滿意，您有權向 AFCA 投訴；

任何相關外部爭議解決機構的聯繫方式，例如 AFCA。

## 5. 如果投訴未得到解決，如何聯繫 AFCA 或私人醫療保險申訴專員

如果您對我們的投訴解決方案不滿意，可以向 AFCA 提出投訴。AFCA 為消費者免費提供公平、獨立的金融服務投訴解決方案。

您可以透過以下方式聯繫 AFCA：

### **Australian Financial Complaints Authority**

電話：1800 931 678 ( 免費 )

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

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

郵寄：

Australian Financial Complaints Authority Limited  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

\*請注意，如果您的投訴與養老金身故利益分配有關（Superannuation Death Benefit

Distribution) ，那麼 AFCA 一般要等您收到 ING 或 Diversa 對投訴作出的答覆後，才能考慮您的投訴 ( 除非您是因為沒有在規定時間內收到投訴答覆而專門提出投訴 ) 。

### **私人醫療保險申訴專員**

如果您的投訴事關我們在私人醫療保險方面的做法，您可以向私人醫療保險申訴專員提出投訴 ( 請參閱：<https://www.ombudsman.gov.au/contact> ) 。