

# ING 投诉政策

## 简介

我们的客户有权在与我们打交道时得到高效、诚实和公平的对待，尤其在出现问题时。

我们欢迎您提出反馈意见。如果我们未能达到您的期望，或者能以任何方式改善为您提供的服务，请您立即告知。

我们有成熟而全面的投诉管理框架，可以处理全部业务范畴的客户投诉。

我们的投诉管理框架有助于确保我们对接到的投诉作出真实、及时、公正及一致的处理。

## 1. 如何提出投诉

如果您要投诉或者不满意 ING 的产品或服务或我们的投诉处理流程，您可以通过以下方式向我们提出投诉：

### 您可以给我们打电话

我们的电话是 133 464，全天候服务；如果您在海外，请查看[联系我们](#)页面上的免费电话号码。

### 全国转接服务（NRS）：

如果您是聋人，有听觉或言语障碍，可以通过 NRS 联系我们。

TTY：133 677，然后要求转接 133 464

语音：1300 555 727，然后要求转接 133 464

### 您可以发电邮给我们

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

### 您可以写信给我们：

ING - Complaints Resolution  
GPO Box 4094  
Sydney NSW 2001

### 您也可以通过社交媒体渠道联系我们：

脸书和推特

## 涉及 Living Super 的投诉

Living Super 是通过 ING 养老基金（ING Superannuation Fund，下文简称“基金”）发行的产品。Diversa Trustees Limited，澳大利亚商业编号：49 006 421 638，澳大利亚金融服务许可证：235153（Diversa），是 Living Super 的产品发行方及基金受托人。这意味着 Diversa 全面负责回应有关 Living Super 的投诉。ING 为 Diversa 提供投诉管理支持，因此如果您要投诉 Living Super，您依然可以通过上述渠道向 ING 提出，也可以向 Diversa 提出。如需详细了解涉及 Living Super 的投诉以及《Diversa 投诉政策》，请查阅 <https://diversa.com.au/complaints/>。

## 涉及一般险和道路救援的投诉

ING 一般险产品（汽车险、住房及屋内物品险、宠物险、旅行险以及摩托车险）和道路救援由 ING 的合作伙伴汽车及一般险有限公司（Auto & General Insurance Company Limited，简称“AGIC”）发行。

ING 汽车、住房及屋内物品、旅行及摩托车险由 AGIC 的关联公司汽车与一般服务私人有限公司（Auto & General Services Pty Ltd，简称“AGS”）分销。ING 宠物险由宠物医疗保险服务私人有限公司（Pet Health Insurance Services Pty Ltd，简称“PHIS”）执行。

ING 是 AGIC 和 AGS 所持的澳大利亚金融服务许可证项下的授权代表。

与这些产品有关的投诉和争议由 AGIC、AGS 和/或 PHIS 根据其客户投诉处理与争议解决程序加以管理和解决。如需了解详情或提出投诉，请查阅：  
[www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint](http://www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint)。

## 涉及私人医疗保险的投诉

ING 的私人医疗保险产品由 nib 医疗基金有限公司（nib Health Funds Limited）发行。

与私人医疗保险相关的投诉由 nib 根据其客户投诉处理和争议解决程序加以管理和解决。如需了解详情或提出投诉，请查阅：[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 可能会共享关于您投诉的信息，以便回应您的投诉并改进我们的程序。

## 2. 在提出投诉时获得协助

如果您在提出投诉时需要协助，您可以指定一位代表（如财务顾问、法律代表、家庭成员、朋友或议会议员）代您提出投诉。

一旦您通知我们您已指定一位授权代表代您处理投诉事宜，我们将不会直接与您联系，除非：

您特别要求我们直接与您沟通；

我们有理由相信该代表的行为有损您的最佳利益；

我们有理由相信该代表正在欺骗或误导您和/或我们；

我们有理由相信该代表未获授权代表您；或者

在我们处理投诉时，该代表已被澳大利亚金融投诉管理局（**Australian Financial Complaints Authority**，简称“**AFCA**”）禁止代表您处理您向 **AFCA** 提出的投诉。**AFCA** 为消费者免费提供公平、独立的金融服务投诉解决方案。

除此以外，请与我们联系，我们将协助您提出投诉。

## **3. ING 在处理投诉时的主要步骤**

### **第 1 步：**

在提出投诉和反馈意见时，您的第一联系人可以是我们的任何员工，但通常都是我们客户投诉团队的工作人员。他们会设法处理您的问题并解决您的争议。

为了解决您的投诉，您要尽可能详细地向我们提供信息。您联系我们时，请尽量提供以下信息：

**账户信息** - 您的账户名称和号码

**联系方式** - 您的电话号码或其他首选联系方式。如果您只希望在特定时间接听电话，请告知我们。

**投诉信息** - 您的投诉内容和发生时间。

**解决** - 您希望如何解决您的投诉。

### **第 2 步：**

收到这些信息后，我们将与您联系以便了解所投诉的内容，我们还会要求您进一步提供任何有助于调查的信息。届时，我们将告知投诉流程接下来的环节以及后续与您联系的时间。

### **第 3 步：**

一旦我们完成调查，就会与您联系，把我们建议的解决方案告知您。如果您对解决方案感到满意，我们将结案。但是，如果您对解决方案不满意，我们将与您确认您合意的任何其他方案，以便将投诉上报更高级别部门。

### **第 4 步：**

如果您对 **ING** 的投诉解决方案不满意，您可以就任何金融服务向 **AFCA** 提出投诉。

如果您的投诉事关私人医疗保险，而且您觉得不满意，您可以向私人医疗保险申诉专员提出投诉。

**AFCA** 和私人医疗保险申诉专员的详细联系方式载于本政策第 5 和第 6 节。

## 4. 答复期限

我们承诺在下列期限内回复您的投诉：

### 24 小时内确认收到

我们将在收到您投诉后 24 小时内（或一个工作日内）予以确认。

### 努力在 5 个工作日内解决

我们将尽可能在 5 个工作日内解决您的投诉。

### 书面答复期限

一般情况下，如果投诉在 5 个工作日内已得到满意的解决，我们就不会向您提供书面答复。但是，对于某些投诉，我们可能需要向您提供书面答复，例如您要求书面答复或者法律有此规定。在需要提供书面答复的情况下，我们将按以下期限提供。

**\*请注意相关期限取决于投诉类型：**

投诉类型	期限
涉及违约通知的信用相关投诉	21 个自然日
涉及下列事项的信用相关投诉： 困难境况通知书，或者 执行程序推迟请求	<p>21 个自然日，但须遵守以下规定：</p> <p>如果我们对于困难境况通知书没有足够的信息以便做出决定，ING 将在收到投诉后不晚于 21 天要求提供相关信息。</p> <p>您需要在收到我们的请求后 21 天内向我们提供信息。</p> <p>在收到所要求的信息后，我们将在 21 天内提供最终书面答复。</p> <p>如果我们没有在 21 天内收到所要求的信息，我们将在 7 天内向您提供最终书面答复。</p> <p>如果就困难境况通知书或执行程序推迟请求达成协议，我们将在 30 天内以书面形式确认该协议的条款或条件。</p>

投诉类型	期限
关于 Living Super 身故利益分配的投诉	在身故利益分配建议的 28 天异议期满后，Diversa 将在 90 个自然日内答复。
所有其他关于 Living Super 的投诉	Diversa 将在 45 个自然日内答复
有关 ING 或 ING 提供的产品或服务的其他投诉（非上述）。	30 个自然日

此外，若在《电子支付守则》范围内发生任何错误支付或未经授权交易，并因此被投诉，我们将遵从《电子支付守则》规定的义务来回应投诉。

#### 紧迫性与优先度

除遵循上述期限外，我们还将根据所提问题的紧迫性和严重性对投诉进行评估并排出优先次序。在向我们的发送投诉时，请告知投诉是否紧迫以及为何紧迫。

我们可能会优先处理的事项举例（但不限于）如下：

您的投诉内容表明您有经济困难；

您的投诉内容涉及程序推迟请求；

您目前遭受家庭或经济虐待；

您患有严重疾病或绝症；或者

拖延处理投诉可能会对您的基本生活状况产生不利影响。

## 投诉管理延迟

尽管我们始终努力贯彻上述期限，宁可提早绝不超时，但仍有许多变数可能会影响我们的投诉答复时间。在某些情况下，我们可能无法遵守这些期限。

例如：

ING 按常理无法在相关期限内答复，原因是：

- 个别投诉解决起来特别复杂；和/或
- ING 无法控制的情况导致投诉管理延误。

但是，如果我们无法在相关期限内答复，我们将在到期前向您提供一份书面延迟通知，告知您下列情况：

延迟的原因：

如果您不满意，您有权向 AFCA 投诉；

任何相关外部争议解决机构的联系方式，例如 AFCA。

## 5. 如果投诉未得到解决，如何联系 AFCA 或私人医疗保险申诉专员

如果您对我们的投诉解决方案不满意，可以向 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解决方案。

您可以通过以下方式联系 AFCA：

### **Australian Financial Complaints Authority**

电话：1800 931 678（免费）

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

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

邮寄：

Australian Financial Complaints Authority Limited

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

\*请注意，如果您的投诉与养老金身故利益分配有关（Superannuation Death Benefit Distribution），那么 AFCA 一般要等您收到 ING 或 Diversa 对投诉作出的答复后，才能考虑您的投诉（除非您是因为没有在规定时间内收到投诉答复而专门提出投诉）。

### **私人医疗保险申诉专员**

如果您的投诉事关我们在私人医疗保险方面的做法，您可以向私人医疗保险申诉专员提出投诉（请参阅：<https://www.ombudsman.gov.au/contact>）。