

Hannover Life Re of Australasia Ltd

投诉政策

1. 关于本文件

Hannover Life Re of Australasia Ltd（我、我们或我们的）承诺，我们会确保对收到的投诉进行公平、诚实且专业的处理，同时会让您坚信我们会重视您提出的投诉和问题。如果您对我们、我们的合作伙伴、我们的保险产品、我们的服务，或我们处理投诉的方式不满意，请您告知我们。

2. 投诉方式

如果您希望我们对您的投诉做出回应或提供解决方案，您可以联系：

- 将我们的保险产品出售给您的分销商；
- 您退休基金的托管人，处理有关退休金附带的保险产品；或
- 用以下方式直接与我们取得联系。

投诉调解部门

Hannover Life Re of Australasia Ltd
Tower 1, Level 33
100 Barangaroo Avenue
Sydney NSW 2000
电话：1300 041 234
电子邮箱：disputeresolutions@hlra.com.au

3. 您如果需要更多帮助

如有听力或语言障碍

- 如果您有听力或语言障碍，您可能希望使用 National Relay Service 服务，简称 NRS。请致电 1300 555 727 与 NRS 联系，或致电 133 677 使用 TTY 服务。如需获取更多信息，请访问 [NRS 网站](#)。

如果您说英语以外的其他语言

- 如果您用英语表达有困难，[Translating and Interpreting Service, 又称 TIS National](#)，可以为不会讲英语的人士提供口译服务，同时为需要与非英语客户沟通的机构和企业提供口译服务。

如果您需要其他任何协助来提交投诉，请告知我们，我们的团队会尽力为您提供帮助。

4. 我们的内部投诉流程

当您向我们提出投诉时，我们会：

- 在收到投诉后一个工作日内，或在可行的情况下尽快通过电话、电子邮件或信件与您联系，确认已收到您的投诉；
- 向您解释解决投诉的过程；
- 确保我们能够理解、评估和调查您投诉的原因；
- 让您了解进展状况（包括任何延迟）；同时
- 在最多 30 个日历日内（常规非退休金相关投诉）或 45 个日历日内（退休金相关投诉），以书面形式对您的投诉作出最终回应。

这份最终回应将包含您投诉的结果，我们所作决定的原因，您可以如何获取任何相关信息，以及如果您对结果不满意，如何将投诉升级至 Australian Financial Complaints Authority (AFCA)。如果我们驳回您的部份或全部投诉，我们将在回应中清晰地阐明我们驳回投诉的原因。

如果我们无法在 30 或 45 个日历日内（视规定而定）为您提供处理结果，我们会：

- 告知您延迟的原因；
- 告知您有向 AFCA 提交投诉的权力；同时
- 向您提供 AFCA 的联系方式。

如果我们需要更多信息来进一步调查您的投诉，我们可能会与您取得联系。

您无需付费即可使用我们的投诉和纠纷处理流程。

5. 如果您的投诉仍未得到解决

如果您对我们的回应不满意，您可以向 AFCA 投诉。在相关法规允许的情况下，AFCA 可免费为消费者提供公平与独立的金融服务投诉解决方案。AFCA 的联系方式如下：

- 网站：
www.afca.org.au
- 电子邮箱：
info@afca.org.au
- 电话：
1800 931 678（免费）
- 信件邮寄地址：
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

如果您的投诉涉及我们对您个人信息的不当处理（隐私投诉），请参阅我们的隐私政策（Privacy Policy）以了解更多信息：

https://www.hannover-re.com/1094181/australia_lh_privacy