



投诉政策

AETOS Capital Group Pty Ltd

2021 年 10 月 5 日

敬请注意：英语是 AETOS 艾拓思服务的主要使用语言，亦是 AETOS 艾拓思所有法律文件中具有法律约束力的语言。
如翻译版本和英语版本有任何出入，以英文版本为标准。



1. 政策概述

该投诉政策旨在就客户（“阁下”、“您”）如何向 AETOS 艾拓思资本集团有限公司（“AETOS 艾拓思”、“我们”），我们处理您投诉的措施，以及若阁下对我们就您的投诉做出的回复及我们回复所需的时间不满意可采取的措施。

您的投诉将首先由我们的内容争议仲裁（IDR）机制处理。

AETOS 艾拓思始终以客户为中心，因此我们认可有效、高效的投诉处理及 IDR 框架的重要性。

尽管我们认可阁下有权提出投诉，但我们希望阁下在处理您的投诉时尊重我们的员工。

本投诉政策所包含信息为依照 ASIC、澳洲信用及养老金（内部争议处理）法令 2020/98（“法令”）所要求指定。

该法令为澳大利亚证券和投资委员会（“ASIC”）制定的立法文书。

该现行版本投诉政策将于 2021 年 10 月 5 日起被我们采用。

2. 什么是投诉？

AETOS 艾拓思所认为的投诉如下：

“对于我们的不满表达；与我们的产品、服务、员工或我们对投诉的处理有关，其中明确或暗示预期或法律要求作出回应或解决方案。”

3. 如何做出投诉？

阁下可经由以下方式做出投诉：

电话	+61 (2) 9929 2100
电子邮件	Customer service team: cs@aetoscg.com; or Compliance department: compliance@aetoscg.com
文件寄送	Level 15, 122 Arthur Street, North Sydney, NSW 2060, Australia
社交媒体	AETOS Wechat Official Account: AETOS 艾拓思 AETOS Youtube Channel: AETOS Capital Group AETOS Red Official Account: 1070071667

当阁下向我们做出投诉意见时，阁下须向我们告知：

- 阁下之姓名；
- 阁下希望的联络方式（如电话、电子邮件）
- 阁下所投诉事宜；以及
- 阁下所寻求的投诉解决目的。

若阁下做出投诉时需要帮助

若阁下在做出投诉时需要帮助，您可委任他人作为代表（如您的亲属或朋友）。请注意，我们将需要阁下的授权以同您所委任的代表进行对话沟通。

我们亦可为阁下安排翻译，以帮助阁下完成表单并表达投诉内容。

4. 我们将如何处理阁下的投诉

1) 确认接受

我们将确认收到您的投诉并尝试尽快解决。

一般而言，当阁下做出投诉时，若：

- 口头 - 我们将以同样的方式确认您的投诉[并以书面形式，在一个工作日内，或在切实可行的情况下尽快]；
- 书面形式——通过电子邮件或社交媒体，我们将在一个工作日内或在此后尽快以书面形式确认您的投诉。

在确认您的投诉时，我们还将考虑您就您希望我们与您沟通的方式进行交流。

2) 针对阁下投诉的调查

如果我们无法立即解决您的投诉，我们将需要一些时间来调查您的疑虑。

我们也可能要求您向我们提供更多信息以协助我们进行调查。

3) IDR 回复

当出现以下情况是，我们将在下述规定的 IDR 时间范围内，以书面形式向您提供我们对您的投诉处理结果（“IDR 回复”）及缘由：

- 阁下的投诉未在我们收到后 5 个工作日内得到解决；或者
- 若阁下要求书面答复；

IDR 时间范围

对于标准类的投诉，阁下将会在我们收悉投诉后 30 个日历日内收到 IDR 回复。

我们的 IDR 回复还将告知阁下将投诉上诉至澳大利亚金融投诉局（“AFCA”）的权利。AFCA 为个人和小企业的财务投诉提供免费和独立的争议解决方案。

如果我们拒绝您的投诉（无论是全部还是部分），我们的 IDR 回复将：

- 明确并解决您在投诉中提出的问题；
- 列出我们对阁下投诉中提出的重要事实问题的调查结果，并提供相关证明信息以供阁下参考；以及
- 提供足够详细的信息，以便阁下了解我们做出决定的原因，阁下可以因此决定是否将投诉上报至 AFCA 或其他机构。

在以下情况下，我们无需向阁下提供 IDR 回复：

- 阁下的投诉在 5 个工作日内得到满意的解决，并且阁下没有请求 IDR 回复；或者
- 在收到阁下投诉后 5 个工作日内，若我们无法采取任何进一步行动来合理解决您的投诉，我们已向阁下作出解释和/或道歉。

5. 延迟提供 IDR 回复

若由于阁下的投诉案件复杂或由于我们无法控制的情况发生，导致我们无法按时向阁下提供 IDR 回复，我们将向阁下致信解释延迟的原因，并告知阁下有权向 AFCA 投诉，并提供 AFCA 的联系方式。



6. 上诉您的投诉

如果阁下对我们就您投诉案件做出的回应无法满意，您可以将您的投诉上诉至 AFCA。

7. AFCA

假如阁下对解决方案仍不满意，您亦有权将此事提交给澳大利亚金融投诉局（AFCA）处理。该机构是一个外部投诉服务机构，AETOS 艾拓思是其会员，会员号为 29539。阁下可将投诉和密封文件寄送到：

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne, Victoria 3001, Australia.

或致电：

1800 931 678

（海外客户可拨打+61 1800 931 678）

阁下也可向 AFCA 发送电子邮件至 info@afca.org.au 或可登陆 AFCA 网站 www.afca.org.au 联系金融申诉服务。