



# 대중 민원 정책

Bacera Co Pty Ltd  
ACN 130 877 137 | ASFL 328794

## 개요

본 정책은 불만 제기 방법, 불만 처리 절차, 그리고 불만에 대한 당사의 답변이나 답변 소요 시간에 만족하지 못하실 경우 취하실 수 있는 조치에 대해 설명합니다. "IDR"이라는 용어는 "내부 분쟁 해결"을 의미합니다.

저희는 효과적이고 효율적인 불만 처리 및 분쟁 해결(IDR) 체계의 중요성을 인지하고 있으며, 고객 중심적인 접근 방식을 채택하고 있습니다. 불만을 제기할 권리가 있음을 인정하지만, 불만 사항을 처리하는 저희 직원을 존중해 주시기를 부탁드립니다.

본 민원처리방침의 목적은 호주 증권 투자위원회(ASIC)의 기업, 신용 및 연금(내부 분쟁 해결) 법령 2020/98 ("법령")에 따라 민원처리방침에 포함되어야 하는 정보를 명시하는 것입니다. 본 법령은 호주 증권투자위원회("ASIC")가 제정한 법률 문서입니다.

본 불만처리방침은 2024년 2월 19일에 개정되었습니다. 위 내용의 영문 원문과 외국어 번역본 사이에 불일치가 있는 경우 영문 원문이 우선합니다.

## 불만 사항이란 무엇인가요?

불만 사항은 다음과 같습니다.

"당사의 제품, 서비스, 직원 또는 불만 처리와 관련하여 당사에 대한 불만 표현으로서, 명시적 또는 묵시적으로 답변이나 해결이 기대되거나 법적으로 요구되는 경우"

## 불만 제기 방법

다음과 같은 방법으로 저희에게 불만을 제기하실 수 있습니다.

 전화	<ul style="list-style-type: none"><li>2 8459 8050</li></ul>
 이메일	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="mailto:compliance@au.thebcr.com">compliance@au.thebcr.com</a></li></ul>
 글쓰기	<ul style="list-style-type: none"><li>시드니 뉴사우스웨일스주 2000, 엘리자베스 스트리트 201번지 18층 3호</li></ul>
 소셜 미디어	<ul style="list-style-type: none"><li>해당 없음</li></ul>

불만을 제기하실 때 다음 사항을 알려주시기 바랍니다:

- 당신의 이름
- 어떤 방법으로 연락드리길 원하시는지 알려주세요 (예: 전화, 이메일).
- 귀하의 불만 사항이 무엇인지; 그리고
- 귀하께서 불만을 해결하고자 하시는 바는 무엇입니까?

## 불만 접수에 도움이 필요하시면

불만 제기 또는 처리 과정에 도움이 필요하시면, 대리인(예: 가족 또는 친구)을 지정하실 수 있습니다. 지정하신 대리인과 연락을 취하려면 귀하의 동의가 필요합니다.

## 고객님의 불만 사항은 어떻게 처리될까요?

### 승인

고객님의 불만 접수 사실을 확인하고 최대한 신속하게 해결하도록 노력하겠습니다.

일반적으로 불만 사항이 접수되는 장소는 다음과 같습니다.

- 구두로 알려주시면 동일한 방식으로 접수 확인을 해드리겠습니다. [서면으로는 영업일 기준 하루 이내 또는 가능한 한 빨리 알려드리겠습니다.]
- 이메일이나 소셜 미디어를 통해 서면으로 접수해 주시면, 영업일 기준 하루 이내 또는 그 후 가능한 한 빨리 서면으로 접수 확인을 해드리겠습니다.

고객님의 불만 사항을 접수할 때, 저희는 고객님께서 저희와 소통하기를 원하시는 방식에 대해 알려주신 선호 사항도 고려할 것입니다.

### 귀하의 불만 사항에 대한 조사

귀하의 불만 사항을 즉시 해결해 드릴 수 없는 경우, 해당 문제를 조사하는 데 시간이 다소 소요될 수 있습니다.

저희는 조사에 도움이 될 수 있도록 추가 정보를 요청드릴 수도 있습니다.

### IDR 대응

다음과 같은 경우, 당사는 귀하의 불만 사항에 대한 처리 결과에 대한 서면 사유(“IDR 답변”)를 제공해 드릴 것입니다.

- 귀하의 불만 사항이 당사에 접수된 날로부터 5영업일 이내에 해결되지 않을 경우,
- 서면 답변을 요청하시는 경우; 또는
- 보험금 청구 거부, 보험금 청구액 또는 연금 수탁자의 결정에 관한 불만 사항인 경우.

일반적인 불만 사항	귀하의 불만 접수일로부터 30일 이내에
전통적인 신탁 관리인 불만 사항	귀하의 불만 접수일로부터 45일 이내에 <sup>i</sup>
사망 급여 지급 관련 불만을 제외한 연금 수탁자 관련 불만	귀하의 불만 접수일로부터 45일 이내에
연금 사망 급여 관련 불만 사항	법 제1056조(2)(a)항에 언급된 사망 보험금 지급 제안에 대한 이의 제기 기간(28일) 만료일로부터 90일 이내에 <sup>ii</sup>

저희 내부 분쟁 해결(IDR) 답변에는 호주 금융 분쟁 조정 기관(AFCA)에 민원을 제기할 수 있는 권리에 대해서도 안내해 드립니다. AFCA는 개인 및 중소기업을 대상으로 금융 관련 민원에 대한 무료 독립 분쟁 해결 서비스를 제공합니다.

귀하의 불만 사항을 (전부 또는 일부) 기각하는 경우, 당사의 국제 분쟁 해결(IDR) 대응은 다음과 같습니다.

- 귀하께서 불만사항에서 제기하신 문제들을 파악하고 해결하겠습니다.
- 귀하의 불만 사항에 제기된 주요 사실 문제에 대한 조사 결과를 관련 증빙 자료를 참조하여 제시하겠습니다.
- 귀하께서 AFCA 또는 다른 기관에 불만을 제기할지 여부를 결정하실 수 있도록, 저희 결정의 이유를 충분히 이해하실 수 있도록 상세한 정보를 제공해 주시기 바랍니다.

다음과 같은 경우에는 IDR 답변을 제공할 의무가 없습니다.

- 귀하의 불만 사항이 5영업일 이내에 완전히 만족스럽게 해결되었고 귀하께서 내부 분쟁 해결(IDR) 응답을 요청하지 않으셨거나,
- 귀하의 불만 접수 후 5영업일 이내에, 저희가 귀하의 불만을 합리적으로 해결하기 위해 더 이상의 조치를 취할 수 없는 경우 설명 및/또는 사과를 드렸습니다.

## *IDR 대응 제공 지연*

귀하의 불만 사항이 복잡하거나 당사의 통제 범위를 벗어난 상황으로 인해 당사가 제때에 분쟁 해결(IDR) 답변을 제공할 수 없는 경우, 당사는 지연 사유를 설명하고 AFCA에 불만을 제기할 권리가 있음을 알려드리며 AFCA의 연락처 정보를 제공하는 서면을 보내드리겠습니다.

## **불만 접수 후 조치 진행**

저희의 답변에 만족하지 못하는 경우, AFCA에 직접 민원을 제기하실 수 있습니다.

### *AFCA*

저희는 외부 분쟁 해결 제도에 가입해야 할 의무가 있습니다. 따라서 저희는 AFCA의 회원이며, 회원 번호는 133 33입니다.

AFCA에 연락하시려면 다음 연락처를 이용하세요.

- 이메일: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)
- 전화번호: 1800 931 678 (해외에서 전화할 경우 +61 1800 931 678)
- 온라인: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- 우편 주소: GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.

## **미주**

i(a) 다른 사람이 수혜자로 포함되기 위한 법적 소송을 제기하고 그 결과가 국제분쟁해결(IDR) 절차에서의 불만 처리 방식에 영향을 미치는 경우, 또는 (b) 전통적인 수탁자가 국제분쟁해결(IDR) 절차에서 불만을 합리적으로 처리하기 위해 법원에 의견, 조언 또는 지시를 신청하는 경우, 기한은 중단됩니다. 기한은 법원이 다른 사람이 수혜자로 포함되어야 하는지 여부를 결정하거나 의견, 조언 또는 기타 지시를 내리는 시점과 (해당되는 경우) 항소 제기 기한이 경과한 시점부터 다시 시작됩니다.

#제안된 사망 보험금 지급에 대한 이의 제기가 있을 경우, IDR(개별 재심사) 절차가 시작됩니다. 이의 제기가 있는 경우, 최대 90일의 IDR 기한은 28일의 이의 제기 기간이 종료된 시점부터 시작됩니다.