

投訴處理

AXA IM Select Asia Limited

AXA IM Select Asia Limited 一向致力為客戶提供最優質的服務。

當問題出現時，我們制定的投訴處理管理框架可以為閣下提供協助。

我們的框架有兩個主要目標：

- 以合理和迅速的投訴處理方式**提升客戶的滿意度**。
- **改善我們產品、程序和組織的營運**。透過識別弱點或潛在問題，監察投訴有助我們執行適當的糾正措施。

本文件旨在闡釋應如何提交投訴，讓閣下了解我們的承諾並提供有關投訴處理程序及可用補救措施的資訊。

你有投訴嗎？

投訴是指對於 AXA IM Select Asia Limited 向閣下提供的其中一項投資服務(資產管理/投資建議)、旗下基金認購或其法律文件**表達不滿的聲明**。

任何向 AXA IM Select Asia Limited 提出的索取資料、解釋或觀點、服務或利益的要求均由我們的團隊處理，而不會被視作投訴處理。

如何提交投訴？

1/ - 閣下可隨時透過以下方式提交投訴，我們將致力尋找解決方案。

電郵至以下地址，並在標題列明與投訴有關：

complaintaxaselectasia@axa-im.com

郵寄至以下地址：

AXA IM Select Asia Limited

香港鰂魚涌英皇道 979 號

太古坊一號 3603 及 3606 室

電話(不含附加費)：

AXA IM Select Asia Limited

香港地區：2285 2117

香港以外地區：+852 2285 2117

我們可能以電郵或郵遞方式與閣下進行書面確認。

2/ - 若閣下根據安盛投資管理集團以外的中介人的建議認購我們旗下的基金，請直接向該金融機構提交投訴。

投訴的部門的聯絡資訊一般可在該機構的網站上找到。

除此之外，若有關事宜涉及安盛投資管理的實體或產品，我們的職員可將信息轉達該中介人。請閣下附上該機構名稱和任何有用的資訊，以便有效地處理閣下的投訴。

3/ - 若閣下對有關 AXA 安盛的保險產品或服務提出意見及投訴，請於 [聯絡我們 | AXA 安盛](#)

填寫意見及投訴表格提交意見或投訴。

我們的承諾

我們致力提供免費、迅速和透明的投訴處理，並儘可能高效地為閣下尋找滿意的解決方案。

及時性

AXA IM Select Asia Limited 承諾在以下時限內處理客戶的投訴：

- 在接獲閣下投訴後不遲於兩個工作天內確認收訖；
- 除了出現已向閣下解釋的特殊情況外，在接獲投訴後，不遲於 30 天內給予閣下答覆。

透明度

我們承諾回應有關閣下的投訴處理進度的任何查詢，若出現特殊情況而使我們無法在承諾的時限內作出回應，我們亦會及時知會閣下。

效率

我們不同的部門具有所需的資源和專業知識為客戶或潛在客戶提供公平和一致的投訴處理。

AXA IM Select Asia Limited 已制定投訴處理的政策及管制措施，以識別任何功能缺失，並跟進相關補救措施的執行（如有）。

轉介到香港金融糾紛調解中心

- 若閣下對 AXA IM Select Asia Limited 作出的調查結果不滿意；或
- 閣下超過 60 天仍未收到我們的最終答覆；

閣下有權將涉及不多於港幣 50 萬元的金錢糾紛的投訴轉介到金融糾紛調解中心。