

AIA AUSTRALIA CHÍNH SÁCH VỀ KHIẾU NẠI

LIÊN ĐOÀN
AIA AUSTRALIA LIMITED
AIA FINANCIAL SERVICES PTY LIMITED



February 2022

Chính sách Khiếu nại của AIA Australia

Tại AIA Australia, chúng tôi muốn bảo đảm trải nghiệm của quý vị với chúng tôi là chuyên nghiệp và tích cực. Tuy nhiên, chúng tôi biết rằng đôi khi mọi điều có thể xảy ra sai trái và, nếu có, chúng tôi muốn biết điều đó và chúng tôi muốn làm cho đúng.

Chính sách Khiếu nại này phác thảo:

- làm thế nào quý vị có thể khiếu nại (và làm thế nào quý vị có thể nhận được hỗ trợ để làm như vậy);
- điều gì xảy ra khi quý vị khiếu nại, chẳng hạn như tiến trình và thời hạn của chúng tôi;
- nơi quý vị có thể đến nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình; và
- Cam kết của chúng tôi với quý vị, khách hàng của chúng tôi.

Làm thế nào quý vị có thể khiếu nại:

Miễn phí khi khiếu nại với chúng tôi.

Có nhiều cách quý vị có thể khiếu nại. Vui lòng chọn cách thuận tiện nhất cho quý vị:

Đối với khách hàng của AIA Australia:

- 1 Điền tờ đơn [Trên trang mạng của chúng tôi](#) và chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị.
- 2 Gửi email cho chúng tôi tại au.clientservices@aia.com
- 3 Điện thoại cho chúng tôi (tham khảo trang 5)
- 4 Gửi thư cho chúng tôi về AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
- 5 Liên hệ trực tiếp với Cố vấn Tài chính của quý vị
- 6 Liên hệ trực tiếp với quỹ Hưu bổng của quý vị

Đối với khách hàng của AIA Financial Wellbeing:

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến tư vấn, sản phẩm hoặc dịch vụ thông qua AIA Financial Wellbeing, vui lòng liên hệ với AIA Financial Wellbeing bằng các cách sau đây:

- 1 Điền tờ đơn [trên trang mạng của chúng tôi](#) và chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị.
- 2 Điện thoại cho chúng tôi qua số 1800 434 044
- 3 Gửi email cho chúng tôi tại complaintsAFW@aia.com
- 4 Gửi thư cho chúng tôi về AIA Financial Wellbeing, PO Box 605, Melbourne Vic 3004
- 5 Liên hệ trực tiếp với Cố vấn Tài chính của quý vị
- 6 Liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp chính sách hoặc sản phẩm của quý vị

Nếu quý vị muốn ai đó thay mặt quý vị trong việc khiếu nại, chẳng hạn như người ủng hộ hoặc đại diện, họ cũng được hoan nghênh liên hệ với chúng tôi bằng các kênh trên. Vì lý do riêng tư, chúng tôi có thể cần sự đồng ý của quý vị để thảo luận về trường hợp của quý vị với họ.

Nếu quý vị cần hỗ trợ thêm:

Nếu quý vị gặp khó khăn về thính giác hoặc nói chuyện, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia (National Relay Service)(NRS):

TTY/Voice: **133 677**

SSR: **1300 555 727**

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs)

Nếu quý vị gặp khó khăn khi nói tiếng Anh, chúng tôi có thể cung cấp hỗ trợ thông qua Dịch vụ Thông Dịch (TIS National).

Nếu quý vị cần bất kỳ hỗ trợ nào khác để khiếu nại, vui lòng cho nhân viên của chúng tôi biết và họ sẽ cố gắng hết sức để giúp quý vị. Điều này có thể bao gồm cho quý vị thêm thời gian để giải thích khiếu nại của quý vị hoặc yêu cầu chúng tôi liên hệ với người khác để có thêm thông tin về khiếu nại của quý vị.

Điều gì xảy ra khi quý vị khiếu nại?

Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ ghi nhận khiếu nại qua điện thoại, qua bưu điện hoặc email, thường trong vòng 24 giờ sau khi nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết:

- chi tiết về thời điểm và cách chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản cập nhật về tiến trình khiếu nại của quý vị và
- ngày trễ nhất mà chúng tôi cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị (thông thường trong vòng 30 ngày, trừ khi cần có Ủy viên Quỹ Hưu bổng để hỗ trợ chúng tôi giải quyết khiếu nại hoặc việc giải quyết khiếu nại của quý vị đặc biệt phức tạp).

Cách chúng tôi trả lời khiếu nại của quý vị:

Chúng tôi mong muốn giải quyết khiếu nại ngay tại chỗ, nếu có thể. Tùy theo tình trạng của các mối quan tâm mà quý vị nêu ra, chúng tôi có thể cần phải tiến hành điều tra thêm.

Nếu chúng tôi dự đoán sẽ mất hơn 30 ngày (hoặc 45 ngày về khiếu nại hưu bổng) để trả lời khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị sự trả lời khiếu nại bằng văn bản. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho quý vị trả lời bằng văn bản (bất kể thời hạn giải quyết) trong một số trường hợp nhất định bao gồm nếu khiếu nại là về khó khăn, yêu cầu bảo hiểm bị từ chối hoặc giá trị của yêu cầu bảo hiểm hoặc nếu quý vị yêu cầu trả lời bằng văn bản cụ thể. Trả lời khiếu nại sẽ phác thảo các vấn đề quý vị đã nêu ra và cung cấp cho quý vị sự trả lời của AIA đối với các vấn đề.

Quý vị có thể làm gì nếu quý vị không hài lòng với sự trả lời cuối cùng của chúng tôi?

Quý vị có thể chuyển khiếu nại của mình đến cơ quan liên quan bên ngoài được liệt kê dưới đây:

| Cơ quan Bên ngoài | Thông tin về cơ quan bên ngoài | Chi tiết liên lạc |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc) | Nếu Khiếu nại của quý vị liên quan đến sản phẩm Bảo hiểm Nhân thọ, bao gồm các sản phẩm được giữ trong Quỹ Hưu bổng hoặc Tư vấn Đầu tư và Tài chính nhận được từ AIAFW. AFCA là cơ quan giải quyết tranh chấp độc lập bên ngoài cho các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Các dịch vụ giải quyết tranh chấp có sẵn miễn phí cho người tiêu dùng không hài lòng với kết quả giải quyết tranh chấp nội bộ. | Trang mạng: www.afca.org.au Email: info@afca.org.au Điện thoại: 1800 931 678 Bảng văn bản: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001 |
| Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) (Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc) | Nếu Khiếu nại của quý vị liên quan đến việc xử lý Thông tin Cá nhân hoặc mối quan tâm về Quyền Riêng tư mà chúng tôi không thể giải quyết cho quý vị, quý vị có thể liên hệ với OAIC. | Trang mạng: www.oaic.gov.au Bảng văn bản: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 Điện thoại: 1300 363 992 Email: enquiries@oaic.gov.au |
| Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) (Ủy hội Cạnh tranh và Người tiêu thụ Úc) | Nếu Khiếu nại của quý vị liên quan đến chương trình AIA Vitality, quý vị có thể liên hệ với ACCC. Họ không phải là cơ quan giải quyết khiếu nại, tuy nhiên họ có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin liên quan đến những nơi quý vị có thể đến để được giúp đỡ thêm. | Trang mạng: www.accc.gov.au Điện thoại: 1300 302 502 |

Chi tiết liên lạc của chúng tôi dưới đây.

1800 333 613

AIA Priority Protection và các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ khác không được đề cập trên trang này

1800 624 100

Endowment
Investment Bond
Life Umbrella
Living Money
Money Plan
PruPac
Pure Endowment
Retirement Accumulation Plan
Retirement Investment Plan
Retirement Plus Account
Rollover Bond
Rollover Deposit Plan
Umbrella Financial Plan
Umbrella Investment Plan
Whole of Life
Immediate Annuity - ex Staff Fund
Investment Growth Bond
Lifestream Guaranteed Income
Personal Superannuation Bond
Superannuation Bond (ED3, EE3, EG3, E01, E02)
Tailored Annuity Plan
Tooth & Co annuity (complying)

13 1056

Tailored Protection (previously Commisure Protection)

1800 631 600

Tailored Annuity Plan - Allocated Annuity
Easy Saver
Investment Bond (BOND)
LifeLink (all versions)
LifeWise (all versions)
Managed Plan (all versions)
Personal SuperCARE
Retirement Saver (all versions)
SuperBridge (all versions)
SuperCash
SuperGuaranteeCARE
SuperLink (all versions)
SuperSpan (all versions)
SuperUnits
SuperWise (all versions)

13 1778

Deferred Annuity
InvestorPlan Lifebuilder
PruPlan (all versions)
Rollover Deferred Annuity
Rollover Plan (all versions)
Superannuation Bond (CYPPS and IBCYP versions)
Superannuation Bond "S" Series
SuperFlex Superannuation
SuperPlan Superannuation
Wealth Portfolio

1800 552 660

Flexible Income Retirement Plan
Master Fund Superannuation
Personal Superannuation Portfolio
Select Allocated Pension
Select Personal Superannuation
Wholesale Investment Portfolios
Allocated Annuity
Investment Bond (IBP01)
Privilege Plus
Rollover Bond
Savings Care Plan
Savings Plan

13 2015

Business Super Bonds
Corporate Super Bonds
Family Bonds
Insurance Bonds
Investment Funds
PensionSelect
Personal Superannuation & Rollover Plan
Roll-Over Bond
Rollover Fund
SuperSelect
Income Plan
Income Select



Cam kết của chúng tôi với Khách hàng

Chúng tôi làm cho việc khiếu nại trở nên đơn giản và dễ dàng

Chúng tôi cam kết bảo đảm rằng quý vị sẽ dễ dàng khiếu nại. Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách bảo đảm có nhiều con đường để quý vị thực hiện Khiếu nại - qua điện thoại, qua mẫu đơn trên trang mạng, email, gửi thư hoặc qua Quý Hưu trí, Cố vấn Tài chính hoặc các phương thức đại diện khác.

Chúng tôi lắng nghe và tiếp thu phản hồi của quý vị

Chúng tôi tận dụng mọi cơ hội có được để lắng nghe và giải quyết các mối quan tâm của quý vị. Bất kể cách quý vị chọn để gửi Khiếu nại của mình, chúng tôi sẽ đối xử với quý vị một cách tôn trọng bằng cách trả lời cởi mở với các mối quan tâm của quý vị. Chúng tôi sẽ tìm cách làm rõ trường hợp của quý vị để đạt kết quả quý vị mong muốn.

Chúng tôi xử lý khiếu nại của quý vị một cách công bằng và khách quan

Khi chúng tôi điều tra và giải quyết khiếu nại, chúng tôi áp dụng sự khách quan và công bằng để đưa ra kết luận về kết quả tốt nhất có thể trong mọi trường hợp. Nếu có xung đột lợi ích giữa những người quý vị đang khiếu nại và bản chất và chi tiết khiếu nại của quý vị, chúng tôi giải quyết hiệu quả xung đột đó theo cách có lợi cho quý vị, thông thường bằng cách giao vấn đề cho Chuyên gia Giải quyết Khách hàng hoặc người khác để giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị kịp thời và trực tiếp.

Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi cố gắng đạt được giải pháp càng sớm càng tốt để khiếu nại có thể được quản lý với người đầu tiên mà quý vị muốn giải quyết, thay vì yêu cầu trì hoãn thêm. Tuy nhiên, không phải lúc nào cũng có thể giải quyết ngay lập tức, vì vậy trong tất cả các trường hợp khác, mục tiêu của chúng tôi là ưu tiên quản lý và giải quyết khiếu nại của quý vị hầu mang lại kết quả có giá trị và ý nghĩa.

Chúng tôi cố gắng giải quyết các khiếu nại để quý vị hài lòng

Khi chúng tôi giải quyết khiếu nại, chúng tôi muốn ý kiến của quý vị về việc liệu vấn đề có được giải quyết làm quý vị hài lòng hay không. Chúng tôi minh bạch về cách chúng tôi đưa ra kết luận cho tất cả các Khiếu nại, ngay cả trong trường hợp cách giải quyết không như quý vị mong đợi ban đầu, quý vị vẫn có thể hài lòng rằng vấn đề của mình đã được giải quyết một cách thích hợp.

Chúng tôi sử dụng phản hồi của quý vị để giúp chúng tôi phục vụ tất cả khách hàng tốt hơn

Chúng tôi đánh giá cao thời gian của quý vị đã dành để chia sẻ phản hồi hoặc mối quan tâm. Chúng tôi tin rằng các khiếu nại cung cấp cho chúng tôi cơ hội để xem xét và cải thiện tiến trình và trải nghiệm khách hàng của chúng tôi.

Chúng tôi cam kết bảo đảm rằng chúng tôi xử lý các khiếu nại với sự quan tâm và thông cảm cao nhất. Chúng tôi thực hiện điều này theo một số cách, chẳng hạn như thông qua xem xét thường xuyên và đánh giá độc lập bên ngoài đối với khuôn khổ khiếu nại, các quy trình và thực hành giải quyết của chúng tôi và bằng cách bảo đảm đào tạo việc xử lý khiếu nại thường xuyên được cung cấp cho các nhóm đối diện với khách hàng của chúng tôi, những người được trao quyền để giải quyết các mối quan tâm của quý vị.

Nếu quý vị muốn cung cấp ý kiến về tiến trình khiếu nại của chúng tôi, vui lòng gửi email phản hồi của quý vị đến:

- Cho AIA Australia: au.clientservices@aia.com
- Cho AIA Financial wellbeing: complaintsAFW@aia.co



Translator NAATI Certificate No. CPN7RR22G, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Vietnamese Language from the English language.

Translator Name: Hiep DUON Date: 21 November 2021