

澳大利亚友邦保险 (AIA) 投诉政策

组建公司:

AIA澳大利亚有限公司

AIA金融服务有限公司



February 2022

澳大利亚友邦保险 (AIA) 投诉政策

澳大利亚友邦保险 (AIA) 希望用专业的服务带给您积极的体验, 然而我们知道, 有时事情的结果可能并不尽如人意。如果出现这种情况, 我们希望了解事情的始末并做正确的事情。

本投诉政策概述了:

- 如何提出投诉 (以及如何获得支持提出投诉) ;
- 您提出投诉时会发生什么, 例如我们的流程和时间期限 ;
- 如果您对投诉结果不满意可以去找哪里; 以及
- 我们对您, 我们的客户的承诺。

如何提出投诉:

向我们提出投诉是免费的。

您可以通过多种方式提出投诉, 请选择对您来说最方便的途径:

对于友邦保险澳大利亚客户:

- 1 填写[我们网站](#)上的表格, 我们将与您联系
- 2 发电子邮件至 au.complaints@aia.com
- 3 致电给我们 (请参见第 5 页)
- 4 邮寄到: AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
- 5 直接联系您的财务顾问
- 6 直接联系您的养老基金公司

对于友邦保险财务福祉客户:

如果您的投诉与通过友邦保险财务福祉服务获得的建议、产品或服务有关, 请通过以下途径联系友邦保险财务福祉服务:

- 1 填写[我们网站](#)上的表格, 我们将与您联系
- 2 致电 1800 333 613
- 3 发电子邮件至 complaintsAFW@aia.com
- 4 邮寄至: AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004
- 5 直接联系您的财务顾问
- 6 直接联系您的保单和产品提供机构

如果您希望有人代表您提出投诉, 例如代言人或代表人, 也欢迎他们使用上述渠道与我们联系。出于隐私原因, 我们可能需要您的同意才能与他们讨论您的情况。

如果您需要额外帮助

如果您有听力或言语障碍, 您可以通过国家中继服务 (NRS) 联系我们:

TTY/语音: **133 677**

SSR: **1300 555 727**

请访问 NRS 网站了解更多信息。

(communications.gov.au/accesshub/nrs)

- **如果您讲英语有困难**, 我们可能通过翻译服务处 (TIS National) 提供帮助。
- **如果您需要任何其他帮助**来提出投诉, 请告知我们的工作人员, 他们会尽力帮助您。这可能包括给您额外的时间来解释您的投诉或让我们联系另外一个人获得有关您投诉的更多信息。

当您投诉时会发生什么？

当您提出投诉时，我们通常会在收到您的投诉后 24 小时内通过电话、邮寄或电子邮件的方式确认收到投诉。我们会告知您：

- 我们将何时以及如何向您提供有关投诉进展的最新信息，以及
- 我们努力解决您的投诉的最晚日期（通常在 30 天内，除非需要养老金基金受托人协助我们解决您的投诉或者您的投诉特别复杂）。

我们如何回应您的投诉：

我们的目标是尽可能当场解决投诉。根据您提出的问题的性质，我们可能需要进行进一步调查。

如果我们预计对您的投诉作出回应需要 30 天以上（关于退休金的投诉为 45 天），我们会通知您。

如果我们无法在 5 个工作日内解决您的投诉，我们将向您提供书面投诉回复。我们在某些情况下也会向您提供书面投诉回复，包括投诉涉及困难情况、被拒绝的保险索赔申请或保险索赔的价值，或者如果您特别要求我们做出书面回复。我们的投诉回复将概述您提出的问题，并向您提供友邦保险对这些问题的回应。



如果您对我们最终的解决方案不满意怎么办？

您可以将投诉提交给下列相关外部机构：

外部机构	外部机构的信息	联系方式
澳大利亚金融投诉局 (AFCA)	如果您的投诉与人寿保险产品有关，包括您养老金中持有的产品，AFCA 是金融产品和服务的外部独立争议解决机构，可为对内部争议解决结果不满意的消费者免费提供争议解决服务。	网址： www.afca.org.au 电子邮件： info@afca.org.au 电话： 1800 931 678 邮寄地址： GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
澳大利亚信息专员办公室 (OAIC)	如果您的投诉涉及我们无法解决的关于您个人信息或隐私的处理问题，您可以联系 OAIC。	网址： www.oaic.gov.au 书面： GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 电话：1300 363 992 电子邮件： enquiries@oaic.gov.au
澳大利亚竞争与消费者委员会 (ACCC)	如果您的投诉与 AIA “Vitality 计划” 有关，您可以联系 ACCC。他们不是投诉解决机构，但是他们可以为您提供关于您可以从哪里寻求额外帮助的更多信息。	网址： www.accc.gov.au 电话： 1300 302 502

以下是我们的联系方式。

1800 333 613

未在此页提及的AIA优先保障和其他人寿保险产品。

1800 624 100

捐赠
投资债券
生命保护伞
Living Money
金钱计划
PruPac
纯粹捐赠

退休年金计划

退休投资计划

退休+账户

滚转债券

滚转存款计划

保护伞财务计划

保护伞投资计划

终身人寿

即期年金 – 前员工基金

投资增长债券

Lifestream保证收入

个人养老金债券

养老金债券 (ED3、EE3、EG3、E01、E02)

定制年金计划

Tooth & Co年金

(合规的)

1300 788 750

SuperTrace

13 1056

量身定制保障 (前称为Comminsure保障)

1800 631 600

定制年金计划 – 分配年金

Easy Saver

投资债券 (债券)

LifeLink (所有版本)

LifeWise (所有版本)

管理计划 (所有版本)

个人SuperCARE

退休节省 (所有版本)

SuperBridge (所有版本)

SuperCash

SuperGuaranteeCARE

SuperLink (所有版本)

SuperSpan (所有版本)

SuperUnits

SuperWise (所有版本)

13 1778

延期年金

投资计划 Lifebuilder

PruPlan (所有版本)

滚转延期年金

滚转计划 (所有版本)

养老金债券

(CYPPS和BCYP版本)

养老金债券S系列

SuperFlex 养老金

SuperPlan 养老金

财富组合

1800 552 660

灵活收入退休计划

主基金养老金

个人养老金组合

精选分配退休金

精选个人养老金

批发投资组合

分配年金

投资债券 (IBP01)

尊享+

滚转债券

存款照顾计划

储蓄计划

13 2015

企业养老金债券

公司养老金债券

家庭债券

保险债券

投资基金

PensionSelect

个人养老金和滚转计划

滚转债券

滚转基金

SuperSelect

收入计划

收入选择



我们对客户的承诺

在友邦，投诉非常简单易行

为了确保投诉对您来说是简单易行的，我们提供了多种途径以便于您可以提出投诉——包括通过电话、网站表格、电子邮件、书面信件，或通过您的养老基金、财务顾问或其他代表人的途径。

我们倾听并接受您的反馈

我们欢迎所有机会倾听您的意见并帮助您解决问题。无论您选择以何种方式提出投诉，我们都会尊重您的投诉，倾听您的问题并做出回应。我们会尽力对您的情况进行澄清并了解您想要的结果。

我们会公平、客观地处理您的投诉

当我们调查和解决投诉时，我们会在任何情况下都公正客观的得出可能获得的最佳结论。如果您投诉的对象与投诉的性质和细节之间存在潜在的利益冲突，我们会以对您有利的方式有效处理该冲突，通常是让客户关系专家或其他人员来处理该投诉。

我们会努力迅速、直接地解决您的投诉

当您提出投诉时，我们会努力尽快达成解决方案，以便处理投诉的第一位工作人员即可解决投诉，而不是进一步拖延。然而并不是所有的投诉都能得到立即解决，因此在这种情况下，我们的目标是优先处理并解决您的投诉，以提供有价值且有意义的结果。

我们努力以您满意的方式解决投诉

当我们解决投诉时，我们希望您就投诉是否得到满意的解决提供反馈。我们对所有投诉的解决方式都是透明的，因此，即使您没有得到最初预期的解决方案，您仍然能够对问题得到适当的处理而感到满意。

您的反馈可以帮助我们更好地服务所有客户

我们非常重视您花时间与我们分享的反馈或担忧。我们相信投诉为我们提供了一个机会，让我们可以审查和改进我们的流程和客户体验。

我们致力于以最大程度的谨慎和同情心来处理投诉，并通过多种方式做到这一点，例如通过对投诉框架、解决方案实践和流程进行定期审查和独立的外部审计，并确保定期向面向客户的团队提供投诉处理培训，赋予他们解决客户问题的能力。

如果您想对我们的投诉流程提供反馈，请通过电子邮件将您的反馈发送至：

- 对于友邦保险澳大利亚公司：au.clientservices@aia.com
- 对于友邦保险财务福祉服务：complaintsAFW@aia.com

Translator NAATI Certificate No. CPN3DW96V, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Simplified Chinese Language from the English language.

Translator Name: Yan CHENG Date: 21 November 2021

