

# AIA AUSTRALIA

## 投訴政策

包括  
AIA AUSTRALIA有限公司  
AIA 金融服務有限公司



February 2022

### AIA Australia 投訴政策

AIA Australia 致力於確保您在我公司獲得專業和積極的服務體驗。然而，我們明白有時事情可能會出錯，在此情況下，我們希望瞭解這些錯誤，也希望能夠採取正確的行動。

投訴政策大綱：

- 如何投訴（以及如何獲得投訴所需的支持）；
- 提交投訴後會發生什麼，比如：我們的流程和時間框架；
- 對投訴處理結果不滿意應怎樣處理；以及
- 我們對顧客，即您本人，的承諾。

### 如何投訴：

投訴完全免費。

您可通過多種方式提交投訴。提交投訴時，請從下列方式中選用對您最便捷的方式：

針對 AIA Australia 的顧客：

- 1 到我們網站填寫表格，之後會有工作人員與您聯繫。
- 2 發送電子郵件至：[au.clientservices@aia.com](mailto:au.clientservices@aia.com)
- 3 電話投訴（參見第 5 頁）
- 4 寄信投訴，郵寄地址：AIA Australia, PO Box6111, Melbourne Vic 3004
- 5 直接聯繫您的金融顧問
- 6 直接聯繫您的退休公積金管理基金

針對 AIA Financial Wellbeing 顧客：

若您的投訴關於由 AIA Financial Wellbeing 提供的建議、產品或服務，請通過下列方式聯繫 AIA Financial Wellbeing：

- 1 到我們網站填寫表格，之後會有工作人員與您聯繫。
- 2 致電 1800 434 044
- 3 發送電子郵件至：[complaintsAFW@aia.com](mailto:complaintsAFW@aia.com)
- 4 寄信投訴，郵寄地址：AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004
- 5 直接聯繫您的金融顧問
- 6 直接聯繫您的專案或產品提供者

若您希望由他人（如：維權人士或代理人）代您提交投訴，那他們也可通過上述方式與我們聯繫。出於隱私保護的目的，我們可能需要經您許可才能與代理人討論您的情況。

若需額外幫助：

若您存在聽力或語言障礙，則您可通過全國中繼服務（National Relay Service, NRS）與我們聯繫：

TTY/語音：133 677

SSR：1300 555 727

欲瞭解更多資訊，請訪問 NRS 網站

（[communications.gov.au/accesshub/nrs](http://communications.gov.au/accesshub/nrs)）

若您英文交流存在障礙，我們或可通過傳譯服務（Translating and Interpreting Service, TIS National）為您提供協助。

若您在投訴時需要其他協助，請告知工作人員，他們會盡力幫助您。這些幫助可能包括為您提供更多時間來解釋您的投訴，或是讓我們聯繫其他人以便獲得與您投訴相關的更多資訊。

## 提交投訴後會發生什麼？

投訴提交後，我們通常會在收到投訴後的 24 小時內，通過電話、信件或郵件向您確認投訴。我們會告知：

- 關於何時以及如何為您提供投訴處理進展更新的詳細資訊，以及
- 我們致力於解決您投訴的期限（通常是 30 天內，除非退休公積金管理基金信託人有必要協助我們處理您的投訴、或您的投訴性質特別複雜）。

## 如何回應您的投訴？

只要情況允許，我們都致力於立即解決投訴。但根據您提出的顧慮其性質的不同，我們有可能需要開展進一步調查。

若我們估計將花費多於 30 天（針對退休公積金索賠，則是多於 45 天）來回應您的投訴，那麼您將接到相關通知。

若我們無法在 5 個工作日內解決您的投訴，那麼您將收到我們對投訴的書面回應。在特定情況下，我們也會向您提供書面回應（無論投訴處理時間長短）。這些特定情況包括：若投訴有關生活/經濟困難、保險索賠受到拒絕，或是投訴針對保險索賠額度。此外，若您特別要求書面回應，我們也會向您提供。在回應中，我們將羅列您提出的問題，並提供 AIA 針對各項問題的回應。

## 對最終回應不滿該怎麼辦？

您可將投訴帶到以下外部機構進一步解決：

外部機構	外部機構相關資訊	聯繫方式
澳大利亞金融投訴受理局 (Australian Financial Complaints Authority, AFCA)	若投訴關於人壽保險產品，包括通過退休公積金或是由 AIAFWA 提供的投資和金融建議而獲得的人壽保險產品。AFCA 是解決金融產品和服務爭議的外部獨立機構。對內部糾紛處理結果不滿的顧客，可在此機構獲得爭議解決服務，費用全免。	網站： <a href="http://www.afca.org.au">www.afca.org.au</a>  電子郵件： info@afca.org.au  電話：1800 931 678  致信： GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
澳大利亞資訊監管委員會辦公室 (Office of the Australian Information Commissioner, OAIC)	若投訴關於個人資訊如何處理，或是投訴與隱私相關且我們無法為您解決，那麼您可聯繫 OAIC。	網站： <a href="http://www.oaic.gov.au">www.oaic.gov.au</a>  致信： GPO Box 5218 Sydney NSW 2001  電話： 1300 363 992  電子郵件： <a href="mailto:enquiries@oaic.gov.au">enquiries@oaic.gov.au</a>
澳大利亞競爭和消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)	若投訴關於 AIA Vitality 專案，那麼您可聯繫 ACCC。雖然這不是負責解決投訴的機構，但他們可就如何獲取其他幫助，為您提供額外資訊。	網站： <a href="http://www.accc.gov.au">www.accc.gov.au</a>  電話：1300 302 502

我們的聯繫方式如下。

## 1800 333 613

AIA Priority Protection 以及其它人壽保險產品未列入本頁

## 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 - 原 Staff Fund  
Investment Growth Bond  
Lifestream Guaranteed Income  
Personal Superannuation Bond  
Superannuation Bond (ED3, EE3, EG3, E01, E02)  
Tailored Annuity Plan  
Tooth & Co annuity (合規)

## 1300 788 750

SuperTrace

## 13 1056

Tailored Protection (原 Commisure Protection)

## 1800 631 600

Tailored Annuity Plan - Allocated Annuity  
Easy Saver  
Investment Bond (BOND)  
LifeLink (所有版本)  
LifeWise (所有版本)  
Managed Plan (所有版本)  
Personal SuperCARE  
Retirement Saver (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

Deferred Annuity  
InvestorPlan Lifebuilder  
PruPlan (所有版本)  
Rollover Deferred Annuity  
Rollover Plan (所有版本)  
Superannuation Bond (CYPPS 和 IBCYP 版本)  
Superannuation Bond 「S」系列  
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



## 我們對顧客的承諾

### 便利投訴 簡易快捷

我們致力於確保投訴提交流程簡潔明瞭。為此，我們始終保障多個投訴管道暢通無阻——您可通過撥打電話、線上填表、發送電郵、寄送信件，或聯繫您的退休公積金管理基金、金融顧問或其他代理人等方式進行投訴。

### 傾聽回饋 樂於學習

我們樂於抓住每一個機會來傾聽您的回饋並解決您的擔憂。無論您選擇以何種方式提交投訴，您都將得到慎重對待。我們會及時回復，並坦誠面對您的擔憂。我們會努力瞭解您的立場以及您渴望達成的結果。

### 應訴處理 公正客觀

在調查和解決投訴時，我們始終從公正客觀的角度尋求解決方法，以期達成權衡各種情況後的最優結果。若您投訴所針對的人士與您投訴涉及的細節和性質可能出現潛在的利益衝突，那麼我們會有效採取對您有利的方式來管理這一利益衝突。對您有利的方式通常包括委派一名顧客爭議解決專家或是由其他工作人員來處理您的投訴。

### 努力應對 快速直接

一旦接到投訴，我們就會嘗試儘快達成處理方案，儘量使您的投訴能夠直接由第一經手人處理，從而避免更多延誤。然而，並不是所有投訴都可立即解決。因此，我們在任何情況下都致力於優先考慮如何管理和解決您的投訴，以便為您提供一個有價值且有意義的結果。

### 努力解決 力求滿意

投訴解決後，我們希望獲得回饋，瞭解您對此是否滿意。對於任何投訴解決方案的達成過程，我們完全公開透明。即便在您對解決結果感到意外的情況下，您也可以放心，因為我們對您的投訴進行了妥當管理。

### 吸取回饋 完善服務

感謝您抽出寶貴時間分享您的回饋或擔憂。我們相信您的投訴為我們提供了機會，讓我們能夠回顧並改進工作流程，改善客戶體驗。

我們致力於在處理投訴過程中，我們採取多種措施，力求對投訴最大限度投注以關懷和同情。這些措施包括：定期回顧並對投訴框架及解決措施和流程進行獨立外部審計；確保定期開展投訴處理培訓，令需要與顧客接觸的員工能夠有能力和信心為您排憂解難。

欲就投訴解決流程提供回饋，請將回饋內容發送電子郵件至：

- AIA Australia 的顧客：[au.clientservices@aia.com](mailto:au.clientservices@aia.com)
- AIA Financial Wellbeing 的顧客：  
[complaintsAFW@aia.com](mailto: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 Traditional Chinese Language from the English language.*

**Translator Name: Xiaoxing (Amy) Wang Date: 21 November 2021**

