एआईए आस्ट्रेलिया
एआए ऑस्ट्रेलिया शिकायत नीति

निगमित जानकारी
एआईए ऑस्ट्रेलिया लिमिटेड
एआई प्राइवेट लिमिटेड

June 2022

एआईए ऑस्ट्रेलिया शिकायत नीति

एआईए ऑस्ट्रेलिया में, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे साथ आपका अनुभव पेशेवर और सकारात्मक हो। हालांकि हम जानते हैं कि कभी-कभी चीजें गलत हो सकती हैं और अगर ऐसा होता हैं, तो हम इसके बारे में जानना चाहते हैं और हम ठीक काम करना चाहते हैं।

यह शिकायत नीति रेखांकित करती है:

- आप शिकायत कैसे कर सकते हैं (और ऐसा करने के लिए आप किस प्रकार सहायता प्राप्त कर सकते हैं);
- जब आप कोई शिकायत करते हैं तो क्या होता है, जैसे हमारी प्रक्रियाएं और समय-सीमा;
- यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं तो आप कहाँ जा सकते हैं; और
- हमारे ग्राहकों, आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धताएं।

आप कैसे शिकायत कर सकते हैं:

हमसे शिकायत करें यह निशुल्क है।

आप शिकायत कई तरीके से दर्ज करवा सकते हैं। कृपया वह विकल्प चुनें जो आपके लिए सबसे सुविधाजनक हो:

<u>एआईए ऑस्ट्रेलिया ग्राहकों के लिए:</u>

1 हमारी वेबसाइट पर फ़ॉर्म on our website भरें और हम आपसे संपर्क करेंगे।

2 हमें au.clientservices@aia.com पर ईमेल करें

3 हमें फोन करें (पृष्ठ 5 देखें)

4 हमें एआईए ऑस्ट्रेलिया, पीओ बॉक्स 6111, मेलबर्न विक्टोरिया 3004 पर मेल करें

5 अपने वित्तीय सलाहकार से सीधे संपर्क करें

6 अपने सूपरैन्यूएशन फंड से सीधे संपर्क करें

<u>एआईए फाइनेंशियल वेलबीइंग ग्राहकों के लिए:</u>

यदि आपकी शिकायत एआईए फाइनेंशियल वेलबीइंग के माध्यम से सलाह, उत्पादों या सेवाओं के संबंध में है, तो कृपया निम्नलिखित विकल्पों में से कोई विकल्प चुनकर एआईए फाइनेंशियल वेलबीइंग से संपर्क करें:

1 हमारी वेबसाइट पर फ़ॉर्म भरें और हम आपसे संपर्क करेंगे।

2 हमें 1800 434 044 पर फोन करें

3 हमें complaintsAFW@aia.com पर ईमेल करें

4 हमें एआईए फाइनेंशियल वेलबीइंग, पीओ बॉक्स 6051, मेलबर्न विक्टोरिया 3004 पर मेल करें

5 अपने वित्तीय सलाहकार से सीधे संपर्क करें

6 अपनी नीति या उत्पाद प्रदाता से सीधे संपर्क करें

यदि आप चाहते हैं कि कोई अन्य आपकी ओर से शिकायत करने के लिए कार्य करे, जैसे कि एक वकील या प्रतिनिधि, तो हम उनका भी स्वागत करते है, वे भी हमसे उपरोक्त चैनलों का उपयोग करके संपर्क कर सकते हैं। गोपनीयता कारणों से, हमें आपकी परिस्थितियों पर उनके साथ चर्चा करने के लिए आपकी सहमति की आवश्यकता हो सकती है।

यदि आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है:

यदि आपको सुनने या बोलने में कठिनाई होती है, तो आप राष्ट्रीय रिले सेवा (NRS) के माध्यम से हमसे संपर्क कर सकते हैं:

टीटीई/आवाज़: **133 677**
एसएसआर: **1300 555 727**
अधिक जानकारी के लिए एनआरएस (NRS) की वेबसाइट देखें
(**Communications.gov.au/accesshub/nrs**)

- **यदि आपको अंग्रेजी बोलने में कठिनाई होती है,** तो हम आपको अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस नेशनल) के माध्यम से सहायता प्रदान कर सकते हैं।

- **यदि आपको शिकायत करने के लिए किसी अन्य सहायता** की आवश्यकता है, तो कृपया हमारे स्टाफ को बताएँ और वे आपकी मदद करने की पूरी कोशिश करेंगे। इसमें आपको अपनी शिकायत का वर्णन करने के लिए अतिरिक्त समय देना या आपकी शिकायत के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति से संपर्क करने के लिए कहना शामिल हो सकता है।

जब आप शिकायत करते हैं तो क्या होता है?

जब आप कोई शिकायत करते हैं, तो हम आपकी शिकायत की प्राप्ति के 24 घंटों के भीतर फोन, डाक या ईमेल द्वारा शिकायत की पावती देंगे। हम आपको बताएंगे:

- आपकी शिकायत की प्रगति के बारे में हम आपको कब और कैसे अपडेट प्रदान करेंगे, इसके बारे में विवरण, और
- आपकी शिकायत को हल करने का प्रयास कब करने की अद्यतन तारीख (आमतौर पर 30 दिनों के भीतर, जब तक कि आपकी शिकायत को हल करने में हमारी सहायता करने के लिए सूपरैन्यूएशन फंड ट्रस्टी की आवश्यकता न हो या आपकी शिकायत का समाधान विशेष रूप से जटिल हो)।

हम आपकी शिकायत का जवाब कैसे देते हैं:

हमारा लक्ष्य है कि जहां भी संभव हो, शिकायतों का मौके पर ही समाधान किया जाए। आपके द्वारा उठाई गई चिंताओं की प्रकृति के आधार पर, हमें आगे की समीक्षा करने की आवश्यकता हो सकती है।

हमारे अनुमान के अनुसार यदि आपकी शिकायत का जवाब देने में 30 दिनों (या सेवानिवृत्ति शिकायतों के लिए 45 दिन) से अधिक समय लगेगा, तो हम आपको इसकी सूचना देंगे।

यदि हम 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ होते हैं, तो हम आपको एक लिखित शिकायत प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे। हम आपको कुछ परिस्थितियों में लिखित में प्रतिक्रिया भी प्रदान करेंगे (समाधान समय सीमा की परवाह किए बिना) यदि शिकायत कठिनाई के बारे में है, एक अस्वीकृत बीमा दावा या बीमा दावे का मूल्य है, या यदि आप विशेष रूप से एक लिखित प्रतिक्रिया का अनुरोध करते हैं। शिकायत प्रतिक्रिया आपके द्वारा उठाए गए मुद्दों की रूपरेखा तैयार करेगी और आपको मुद्दों पर एआईए की प्रतिक्रिया प्रदान करेगी।

यदि आप हमारी अंतिम प्रतिक्रिया से नाखुश हैं तो आप क्या कर सकते हैं?

आप अपनी शिकायत को नीचे सूचीबद्ध प्रासंगिक बाह्य निकाय के पास भेज सकते हैं:

बाह्य निकाय	बाह्य निकाय के बारे में जानकारी	सम्पर्क विवरण
ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण Australian Financial Complaints Authority (AFCA)	यदि आपकी शिकायत आपके जीवन बीमा, सेवानिवृत्ति या निवेश उत्पाद, या एआईएएफडब्ल्यू(AIAFW) से प्राप्त वित्तीय सलाह से संबंधित है, तो एएफसीए(AFCA) वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए बाह्य स्वतंत्र विवाद समाधान निकाय है। इसकी विवाद समाधान सेवाएं उपभोक्ताओं के लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं जो आंतरिक विवाद समाधान परिणामों से संतुष्ट नहीं हैं।	वेबसाइट: www.afca.org.au ईमेल: info@afca.org.au टेलीफोन: 1800 931 678 लिखित रूप से: जीपीओ बॉक्स 3 मेलबर्न विक्टोरिया 3001
ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त का कार्यालय Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)	यदि आपकी शिकायत आपकी व्यक्तिगत जानकारी या गोपनीयता के बारे में चिंताओं से संबंधित है जिसे हम आपके लिए हल करने में असमर्थ हैं, तो आप ओएआईसी से संपर्क करना चाह सकते हैं।	वेबसाइट:: www.oaic.gov.au लिखित रूप से: जीपीओ बॉक्स 5218 सिडनी एनएसडब्ल्यू 2001 टेलीफोन: 1300 363 992 ईमेल: enquiries@oaic.gov.au
ऑस्ट्रेलियाई प्रतिस्पर्धा और उपभोक्ता आयोग Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)	यदि आपकी शिकायत एआईए वाइटैलटी कार्यक्रम से संबंधित है, तो आप एसीसीसी से संपर्क करना चाह सकते हैं। वे शिकायत समाधान निकाय नहीं हैं, हालांकि वे आपको अतिरिक्त जानकारी प्रदान कर सकते हैं कि आप अतिरिक्त सहायता के लिए कहां	वेबसाइट: www.accc.gov.au टेलीफोन: 1300 302 502

हमारे संपर्क विवरण नीचे हैं।

1800 333 613

एआईए प्राथमिकता सुरक्षा और अन्य जीवन बीमा उत्पादों का उल्लेख इस पृष्ठ पर नहीं किया गया है

1800 624 100

एन्डाउमन्ट

निवेश बांड

लाईफ अम्ब्रेला

लिविंग मनी

मनी प्लान

प्रूपैक

प्योर एन्डाउमन्ट

सेवानिवृत्ति संचय योजना

सेवानिवृत्ति निवेश योजना

सेवानिवृत्ति प्लस खाता

रोलओवर बॉन्ड

रोलओवर जमा योजना

अम्ब्रेला वित्तीय योजना

अम्ब्रेला निवेश योजना

जीवन पर्यन्त

तत्काल वार्षिकी - पूर्व कर्मचारी निधि

निवेश वृद्धि बांड

लाइफस्ट्रीम गारंटी आय

व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति बांड

सेवानिवृत्ति बांड (ED3, EE3, EG3, E01, E02)

टेलर्ड वार्षिकी योजना

टूथ एंड कंपनी वार्षिकी (अनुपालन)

13 1056

टेलर्ड सुरक्षा (पहले कमिंसर सुरक्षा)

1800 631 600

टेलर्ड वार्षिकी योजना - आवंटित वार्षिकी

आसान बचतकर्ता

निवेश बांड (बॉन्ड)

लाइफलिंक (सभी संस्करण)

लाइफवाइज (सभी संस्करण)

प्रबंधित योजना (सभी संस्करण)

व्यक्तिगत सुपरकेयर

सेवानिवृत्ति बचतकर्ता (सभी संस्करण)

सुपर-ब्रिज (सभी संस्करण)

सुपर-कैश

सुपर-गारंटीकेयर

सुपर-लिंक (सभी संस्करण)

सुपर-स्पैन (सभी संस्करण)

सुपर-यूनिट्स

सुपर-वाइज (सभी संस्करण)

1300 788 750

SuperTrace

13 1778

विलम्बित वार्षिकी

इन्वेस्टरप्लान लाइफबिल्डर

प्रूप्लान (सभी संस्करण)

रोलओवर विलम्बित वार्षिकी

रोलओवर योजना (सभी संस्करण)

सेवानिवृत्ति बांड (सीवाईपीपीएस और आईबीसीवाईपी संस्करण)

सेवानिवृत्ति बांड "एस" श्रृंखला

सुपरफ्लेक्स सेवानिवृत्ति

सुपरप्लान सेवानिवृत्ति

धन पोर्टफोलियो

1800 552 660

लचीली आय सेवानिवृत्ति योजना

मास्टर फंड सेवानिवृत्ति

व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति पोर्टफोलियो

आवंटित पेंशन का चयन करें

व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति का चयन

थोक निवेश पोर्टफोलियो

आवंटित वार्षिकी

निवेश बांड(IBP01) प्रिविलेज

प्लस

रोलओवर बॉन्ड

बचत देखभाल योजना

बचत योजना

13 2015

बिज़नेस सुपर बांड

कॉर्पोरेट सुपर बांड

फैमिली बांड

बीमा बांड

निवेशित राशि

पेंशन-चयन

व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति और रोलओवर योजना

रोल-ओवर बॉन्ड

रोलओवर फंड

सुपर-सेलेक्ट

आय योजना

आय का चयन

हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

हम शिकायत दर्ज करना सरल और आसान बनाते हैं

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि आपके लिए शिकायत करना आसान हो। हम यह सुनिश्चित करके ऐसा करते हैं कि आपके लिए शिकायत करने हेतु कई विकल्प उपलब्ध हैं - फोन द्वारा, वेबसाइट फॉर्म, ईमेल, वास्तविक मेल के माध्यम से, या आपके सूपरैन्यूएशन फंड, वित्तीय सलाहकार, या अन्य प्रतिनिधि मार्ग के माध्यम से।

हम आपकी प्रतिक्रिया सुनते और स्वीकार करते हैं

हम आपकी बात सुनने और आपकी चिंताओं को हल करने के लिए दिए गए हर अवसर को स्वीकार करते हैं। चाहे आप अपनी शिकायत दर्ज करने का कोई भी तरीका चुनें, हम आपकी चिंताओं के प्रति उत्तरदायी और खुले दिल से आपके साथ सम्मान से पेश आएंगे। हम आपकी परिस्थितियों और आपके इच्छित परिणामों को स्पष्ट करने का प्रयास करेंगे।

हम आपकी शिकायत को निष्पक्षता और वस्तुनिष्ठता के साथ संसाधित करते हैं

जब हम किसी शिकायत की जांच करते हैं और उसका समाधान करते हैं, तो हम सभी परिस्थितियों में सर्वोत्तम संभव परिणाम के बारे में निष्कर्ष पर पहुंचने के लिए एक निष्पक्ष और वस्तुनिष्ठ नज़रों से देखते हैं - प्रयोग में लाते हैं। जहां आप जिन लोगों से शिकायत कर रहे हैं और आपकी शिकायत की प्रकृति और विवरण के बीच हितों का संभावित टकराव है, हम उस टकराव को प्रभावी ढंग से, आमतौर पर शिकायत पर कार्रवाई करने के लिए ग्राहक समाधान विशेषज्ञ या किसी अन्य व्यक्ति को मामला सौंपकर उन्हें प्रबंधित करते हैं जो आपके अनुकूल हो।

हम आपकी शिकायत का तुरंत और सीधे समाधान करने का प्रयास करते हैं

जब आप कोई शिकायत करते हैं, तो हम जितनी जल्दी हो सके एक समाधान तक पहुंचने का प्रयास करते हैं, ताकि शिकायत का प्रबंधन उस पहले व्यक्ति के साथ किया जा सके जिससे आप निपटते हैं, बजाय इसके कि इसमें और देरी की आवश्यकता हो। हालांकि, तत्काल समाधान हमेशा संभव नहीं होता है, इसलिए अन्य सभी मामलों में मूल्यवान और सार्थक परिणाम देने के लिए आपकी शिकायत के प्रबंधन और समाधान को प्राथमिकता देना हमारा लक्ष्य है।

हम आपकी संतुष्टि के अनुसार शिकायतों को हल करने का प्रयास करते हैं

जब हम किसी शिकायत का समाधान करते हैं, तो हम आपकी प्रतिक्रिया चाहते हैं कि क्या यह आपकी संतुष्टि के लिए हल किया गया था। हम इस बारे में पारदर्शी हैं कि हम सभी शिकायतों के लिए किसी निष्कर्ष पर कैसे पहुंचे हैं, ताकि उन मामलों में भी जहां आपके पास शुरू में अपेक्षित समाधान न हो, फिर भी आप संतुष्ट हो सकें कि आपके मामले को उचित रूप से प्रबंधित किया गया था।

हम आपकी प्रतिक्रिया का उपयोग सभी ग्राहकों को उत्तम सेवा प्रदान करने में मदद करने हेतु करते हैं

हम आपकी प्रतिक्रिया या चिंताओं को साझा करने के लिए आपके द्वारा लिए गए समय को महत्व देते हैं। हमारा मानना है कि शिकायतें हमें अपनी प्रक्रियाओं और ग्राहक अनुभव की समीक्षा करने और उसमें सुधार करने का अवसर प्रदान करती हैं।

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि हम शिकायतों को अत्यंत सावधानी और अनुकंपा के साथ प्रबंधित करें। हम इसे कई तरीकों से करते हैं, जैसे नियमित समीक्षा और स्वतंत्रता, हमारे शिकायत ढांचे, समाधान प्रथाओं और प्रक्रियाओं के बाहरी ऑडिट के माध्यम से, और यह सुनिश्चित करके कि हमारी ग्राहक सामना करने वाली टीमों को नियमित रूप से शिकायतों से निपटने का प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है, जो आपकी चिंताओं को हल करने के लिए सशक्त हैं।

यदि आप हमारी शिकायत प्रक्रिया के बारे में फ़ीडबैक देना चाहते हैं, तो कृपया बेझिझक अपना फ़ीडबैक इस पते पर ईमेल करें:

अ एआईए ऑस्ट्रेलिया हेतु: au.clientservices@aia.com

ब एआईए फाइनेंशियल वेलबीइंग हेतु: complaintsAFW@aia.com

Translator NAATI Certificate No. CPN0BI77T, NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Hindi Language from the English language.

Translator Name: Veena Bhandoria Date: 23 May 2022