

AIA AUSTRALIA COMPLAINTS POLICY

Incorporating AIA Australia Limited AIA Financial Services Limited

October 2021



AIA Australia Complaints Policy

At AIA Australia, we want to make sure your experience with us is professional and positive. However, we know that sometimes things can go wrong and, if they do, we want to know about it and we want to do the right thing.

This Complaint Policy outlines:

- how you can make a complaint (and how you can get support to do so);
- what happens when you make a complaint, such as our processes and timeframes.
- where you can go if you aren't satisfied with your complaint outcome; and
- our Commitments to you, our customers.

एआईए ऑस्ट्रेलिया शिकायत नीति

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

यह शिकायत नीति दर्शाती 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; तथा
- आपके, हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धताएं।

How you can make a complaint:

It is free to make a complaint with us.

There are many ways you can lodge a complaint. Please select the option that is most convenient for you:

- 1 Complete the form [on our website](#) and we will get in touch with you.
- 2 Email us at au.complaints@aia.com
- 3 Phone us on 1800 333 613
- 4 Mail us at AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
- 5 Contact your Financial Adviser directly

Contact your Superannuation fund directly

Should you wish for someone to act on your behalf in making a complaint, such as an advocate or representative, they are also welcome to contact us using the above channels. For privacy reasons, we may need your consent to discuss your circumstances with them.

What happens when you make a complaint?

When you make a complaint, we will acknowledge the complaint, either by phone, by post or email, ordinarily within 24 hours after receipt of your complaint. We will tell you:

- details around when and how we will provide you with an update on the

आप शिकायत कैसे कर सकते हैं:

हमारे पास शिकायत करना निःशुल्क है।

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

- 1 हमारी वेबसाइट [on our website](#) पर दिए फॉर्म को भरें और हम आपसे संपर्क करेंगे।
- 2 हमें au.complaints@aia.com पर ईमेल करें
3. हमें 1800 333 613 पर फोन करें
- 4 हमसे AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004 पर पत्र व्यवहार करें
- 5 सीधे अपने वित्तीय सलाहकार से संपर्क करें
- 6 सीधे अपने सेवानिवृत्ति कोष (सुपर ऐनुअशन फण्ड) से संपर्क करें

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

आपके शिकायत करने पर 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 आपकी शिकायत मिलने की पुष्टि करेंगे। हम आपको बताएंगे:

- यह विवरण कि आपकी शिकायत पर आगे बढ़ने के बारे में हम आपको कब और कैसे अपडेट प्रदान करेंगे, और

<p>progress of your complaint, and</p> <ul style="list-style-type: none"> • the latest date that we will endeavour to resolve your complaint (ordinarily within 30 days, unless there is a need for the Superannuation Fund Trustee to assist us resolving your complaint). <p>How we respond to your complaint:</p> <p>We aim to resolve complaints on the spot, where possible. Depending on the nature of the concerns you have raised, we may need to carry out further investigations.</p> <p>If we anticipate it will take longer than 30 days (or 45 days for superannuation complaints) to respond to your complaint, we will let you know.</p> <p>If we are unable to resolve your complaint within 5 business days, or if you specifically request, we will provide you with a written complaint response. The complaint response will outline the issues you have raised and provide you with AIA's response to the issues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • वह अंतिम तिथि जब हम आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेंगे (आमतौर पर 30 दिनों के भीतर, जब तक कि आपकी शिकायत को हल करने में हमारी सहायता करने के लिए सेवानिवृत्ति निधि ट्रस्टी [सुपर ऐनुअशन फण्ड ट्रस्टी] की आवश्यकता न हो) । <p>हम आपकी शिकायत का जवाब कैसे देते हैं:</p> <p>हमारा लक्ष्य है कि जहाँ तक संभव हो, शिकायतों का समाधान मौके पर ही किया जाए। आपके द्वारा उठाए गए मुद्दों की प्रकृति के आधार पर, हमें और अधिक जाँच करने की आवश्यकता हो सकती है।</p> <p>यदि हम अनुमान लगाते हैं कि आपकी शिकायत का जवाब देने में 30 दिनों (या सुपरऐनुअशन की शिकायतों के लिए 45 दिन) से अधिक समय लगेगा, तो हम आपको इस बारे में सूचित कर देंगे।</p> <p>यदि हम 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहे, या यदि आप विशेष रूप से अनुरोध करते हैं, तो हम आपको एक लिखित शिकायत उत्तर देंगे। शिकायत के उत्तर में आपके द्वारा उठाए गए मुद्दों की रूपरेखा होगी और आपके मुद्दों पर AIA का जवाब दिया जाएगा।</p>
<p>What can you do if you are unhappy with our final response?</p> <p>You can refer your complaint to the relevant external body listed below:</p>	<p>यदि आप हमारे निर्णायक जवाब से नाखुश हैं तो आप क्या कर सकते हैं?</p> <p>आप अपनी शिकायत को नीचे सूचीबद्ध सम्बंधित बाहरी निकाय के पास भेज सकते हैं:</p>

बाहरी निकाय	बाहरी निकाय के बारे में जानकारी	संपर्क का विवरण
ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [ऑस्ट्रेलियन फिनांशियल कम्प्लेंट्स अथॉरिटी] (AFCA)	यदि आपकी शिकायत आपके जीवन बीमा उत्पाद से संबंधित है, जिसमें आपकी सुपरएनुअशन के उत्पाद शामिल हैं, AFCA वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए बाहरी स्वतंत्र विवाद समाधान निकाय है। इसकी विवाद समाधान सेवाएं उन 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 लेखन में: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त का कार्यालय [ऑफिस ऑफ ऑस्ट्रेलियन इनफार्मेशन कमिशनर] (OAIC .)	यदि आपकी शिकायत आपकी व्यक्तिगत जानकारी को संभालने या गोपनीयता के मुद्दों से संबंधित है जिसे हम आपके लिए हल करने में असमर्थ हैं, तो आप OAIC से संपर्क कर सकते हैं।	वेबसाइट: www.oaic.gov.au लेखन में: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
ऑस्ट्रेलियाई प्रतिस्पर्धा और उपभोक्ता आयोग [ऑस्ट्रेलियन कम्पटीशन एंड कंस्यूमर कमीशन] (एसीसीसी)	यदि आपकी शिकायत AIA वाइटैलिटी प्रोग्राम से संबंधित है, तो आप ACCC से संपर्क कर सकते हैं। वे शिकायत समाधान निकाय नहीं हैं, परन्तु वे आपको अतिरिक्त जानकारी प्रदान कर सकते हैं कि आप अतिरिक्त सहायता के लिए कहाँ जा सकते हैं।	वेबसाइट: www.accc.gov.au टेलीफोन: 1300 302 502



<p>Our Commitments to our Customers</p> <p><i>We make it simple and easy to lodge a complaint</i></p> <p>We're committed to ensuring that making a complaint is straightforward for you. We do this by making sure there are numerous avenues open to you to make a Complaint - by phone, through website form, email, physical mail, or through your Superannuation Fund, Financial Adviser, or other representative avenue.</p> <p><i>We listen and embrace your feedback</i></p> <p>We embrace every opportunity we are given to listen to you and resolve your concerns. Regardless of the way you choose to lodge your Complaint, we will treat you with respect by being responsive and open to your concerns. We will seek to clarify your circumstances and the outcomes you desire.</p> <p><i>We treat your complaint with fairness and objectivity</i></p> <p>When we investigate and resolve a complaint, we apply a fair and objective lens to come to a conclusion about the best outcome possible in all of the circumstances. Where there is a potential conflict of interest between the people you are complaining to and the nature and details of your complaint, we effectively manage that conflict in a way that is</p>	<p>हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता</p> <p><i>हम शिकायत दर्ज करना सरल और आसान बनाते हैं</i></p> <p>हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि शिकायत करना आपके लिए आसान हो। हम ऐसा करने के लिए यह सुनिश्चित करते हैं कि आपके लिए शिकायत करने के लिए कई रास्ते खुले हों - फोन द्वारा, वेबसाइट फॉर्म द्वारा, ईमेल, डाक के माध्यम से, या आपके सुपरनेशन फंड, वित्तीय सलाहकार, या अन्य प्रतिनिधि के माध्यम से।</p> <p><i>हम आपकी फीडबैक को सुनते हैं और स्वीकार करते हैं</i></p> <p>हम आपकी बात सुनने और आपकी परेशानियों को हल करने के लिए मिले हर अवसर को स्वीकार करते हैं। चाहे आप अपनी शिकायत दर्ज करने का कोई भी तरीका चुनें, हम आपकी परेशानियों के प्रति उत्तरदायी और खुले रहकर आपके साथ सम्मान से पेश आएं। हम आपकी परिस्थितियों और आपके इच्छित परिणामों के बारे में स्पष्टता पाने का प्रयास करेंगे।</p> <p><i>हम आपकी शिकायत के साथ निष्पक्षता और वस्तुनिष्ठता से पेश आते हैं</i></p> <p>जब हम किसी शिकायत की जाँच करते हैं और उसका समाधान करते हैं, तो हम सभी परिस्थितियों में सर्वोत्तम संभावित परिणाम के बारे में निष्कर्ष पर पहुँचने के लिए निष्पक्षता और वस्तुनिष्ठता अपनाते हैं। यदि आप जिन लोगों से शिकायत कर रहे हैं और आपकी शिकायत की प्रकृति और विवरण के बीच हितों का संभावित टकराव होता है तो, हम उस टकराव को प्रभावी ढंग से इस तरह से प्रबंधित करते हैं जो आपके अनुकूल हो, आमतौर पर</p>
--	--

favorable to you, ordinarily by assigning the matter to a Customer Advocate or different person to handle the complaint.

We endeavour to resolve your complaint promptly and directly

When you make a complaint, we try to reach a resolution as soon as possible so that the complaint may be managed with the first person you deal with, rather than requiring further delay. However, immediate resolution isn't always possible, so in all other cases it is our goal to prioritise the management and resolution of your complaint to deliver a valuable and meaningful outcome.

We endeavour to resolve complaints to your satisfaction

When we resolve a complaint, we want your feedback on whether it was resolved to your satisfaction. We are transparent about how we have come to a conclusion for all Complaints so that, even in cases where a you may not have the resolution you initially expected, you are still able to be satisfied that your matter was managed appropriately.

ग्राहक अधिवक्ता या अन्य व्यक्ति को शिकायत का निवारण करने के लिए मामले को सौंप दिया जाता है।

हम आपकी शिकायत का समाधान तुरंत और प्रत्यक्ष रूप से करने का प्रयास करते हैं।

जब आप कोई शिकायत करते हैं, तो हम जल्द से जल्द एक समाधान तक पहुँचने का प्रयास करते हैं ताकि आपकी शिकायत उस पहले व्यक्ति के पास ही सुलझ जाए जो इससे निपटे, बजाए इसके कि इसमें देरी हो। हालाँकि, तत्काल समाधान हमेशा संभव नहीं होता है, इसलिए अन्य सभी मामलों में एक मूल्यवान और सार्थक परिणाम देने के लिए आपकी शिकायत के प्रबंधन और समाधान को प्राथमिकता देना हमारा लक्ष्य है।

हम यह प्रयास करते हैं कि आपकी शिकायतों का हल आपको संतुष्ट करे

जब हम किसी शिकायत का समाधान करते हैं, तो हम इस बारे में आपकी प्रतिक्रिया चाहते हैं कि क्या इसका समाधान आपकी संतुष्टि के अनुसार किया गया था। हम इस बारे में स्पष्ट हैं कि हम सभी शिकायतों के लिए किसी निष्कर्ष पर कैसे पहुंचे हैं, ताकि उन मामलों में भी जहाँ, आप अपेक्षित समाधान न पा सके हों, फिर भी आप संतुष्ट हो सकें कि आपके मामले को उचित रूप से प्रबंधित किया गया था।



<p><i>We use your feedback to help us service all customers better</i></p> <p>We value the time you have taken to share your feedback or concerns. We believe that complaints provide us with an opportunity to review and improve our processes and customer experience.</p> <p>We are committed to ensuring we handle complaints with the upmost care and compassion. We do this in a number of ways, like through regular review and independent, external audits of our complaints framework, resolution practices and processes, and by ensuring complaints handling training is regularly provided to our customer facing teams who are empowered to resolve your concerns.</p> <p>If you would like to provide feedback about our complaint process, then please feel free to email your feedback to our team at au.clientservices@aia.com.</p>	<p><i>हम आपके फीडबैक का उपयोग सभी ग्राहकों को बेहतर सेवा देने में मदद पाने के लिए करते हैं</i></p> <p>हम आपकी फीडबैक या परेशानियों को साँझा करने के लिए दिए 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।</p> <p>हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि हम शिकायतों को अत्यंत सावधानी और संवेदना के साथ संभालें। हम ऐसा कई तरीकों से करते हैं, जैसे नियमित समीक्षा और स्वतंत्र होना, हमारे शिकायत ढाँचे का बाहरी ऑडिट, समाधान प्रथाएँ और प्रक्रियाएँ और यह सुनिश्चित करके कि हमारी ग्राहक का 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।</p> <p>यदि आप हमारी शिकायत प्रक्रिया के बारे में फीडबैक देना चाहते हैं, तो कृपया बेझिझक अपनी फीडबैक हमारी टीम को ईमेल करें</p> <p>au.clientservices@aia.com.</p>
---	---



Translator NAATI Certificate No. CPN3LW32Q, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Hindi Language from the English language.

Translator Name: Shiwali Verma Date: 14 September 2021