

友邦保险澳大利亚 《投诉政策》

结合

友邦保险澳大利亚有限公司
友邦保险金融服务有限公司

October 2021



友邦保险澳大利亚的《投诉政策》

在友邦保险澳大利亚，我们希望保证您与我们交往的体验是专业并积极的。但是我们明白，有时事情会出错，如有出错，我们希望了解情况，而且，我们希望正确处理。

本《投诉政策》概述：

- 如何提出投诉（以及如何获得协助提出投诉）；
- 当您提出投诉时，会得到怎样的处理，例如我们的流程和时间表；
- 如果您对投诉处理结果不满意，可以找哪些人；以及
- 我们对您，也就是我们的客户，所做的承诺。

如何提出投诉：

向我们提出投诉是免费的。

提交投诉的方式有很多种。您可以从下列选择对您最方便的方式：

- 填写我们网站上的表格(网站on our website) ,
- 我们会与您联系。
- 给我们发电子邮件 au.complaints@aia.com
- 拨打我们的电话 1800 333 613
- 给我们邮寄信件，地址 AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
- 直接联系您的理财顾问
- 直接联系您的养老基金机构

如果您想委托其他人，比如代言人或代表，来替您提交投诉，他们也完全可以用上述的渠道与我们联系。出于保护隐私的原因，我们可能需要经您同意才能与他们讨论您的情况。

当您提出投诉时，会得到怎样的处理？

当您提出投诉时，我们通常会在收到投诉后24小时之内通过电话、邮寄或电邮的方式给您一个回执。我们会告诉您：

- 有关我们何时以及如何向您提供关于您的投诉进程的最新信息，并且
- 我们将努力解决您的投诉的最晚日期（通常在30天内，除非需要养老基金受托人协助我们解决您的投诉。）

我们怎样回应您的投诉：

如有可能，我们会争取当场解决您的投诉。取决于您提出的不满的性质，我们可能需要做进一步的调查。

如果我们预计对您的投诉需要30天以上（或有关养老金的投诉需45天以上）才能做出回应，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，或如果您特别要求，我们会给您一个书面投诉回应。投诉回应将概述您提出的问题，并告知您友邦保险对这些问题的回应。

如果您对我们的最终回应不满意,您该怎么办?

您可以将您的投诉提交给下列的相关外部机构:

外部机构	有关外部机构 的信息	联系方式
澳大利亚金融投诉局 (AFCA)	如果您的投诉与您的人寿保险产品有关,包括您在养老基金中持有的产品,澳大利亚金融投诉局就是解决金融产品和服务争议的外部独立争议解决机构。该机构的争议解决服务可免费提供给对内部争议解决结果不满意的消费者。	网站: www.afca.org.au 电子邮箱: info@afca.org.au 电话: 1800 931 678 信函: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
澳大利亚信息专员办公室 (OAIC)	如果您的投诉是涉及对您个人信息的处理方式,或是对隐私有所疑虑,而我们无法为您解决,您可以联系澳大利亚信息专员办公室。	网站: www.oaic.gov.au 信函: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
澳大利亚竞争与消费者委员会 (ACCC)	如果您的投诉与友邦保险的Vitality计划有关,您可以联系澳大利亚竞争与消费者委员会。该委员会不是投诉解决机构,但是他们可以给您提供更多的信息,告诉您可以去哪些机构获得更多的帮助。	网站: www.accc.gov.au 电话: 1300 302 502

我们对客户的承诺

我们的投诉提交程序简单易行

我们竭力设立一个使您的投诉能够简单直接的程序。为此,我们确保您可以通过多种途径提出投诉 - 通过电话、网站表格、电子邮件、纸质信函的方式,或通过您的养老基金、理财顾问或其他代表的途径。

我们会倾听并乐意接受您的反馈意见

我们欢迎一切您给予我们的机会,让我们倾听并解决您的不满。无论您选择以何种方式提出投诉,我们都会赋予您尊重,给您做出回应,以开放的态度处理您的不满。我们会寻求澄

清您的情况和您期望的结果。

我们会以公平客观的态度处理您的投诉

我们在调查和解决投诉的时候,会透过公平客观的视角,对在整体情况下如何尽最大可能取得最佳结果来做出结论。如果您向其投诉的人与您投诉的性质及内容之间有潜在的利益冲突,我们会以对您有利的方式有效管理这一冲突,通常会是将此事转给一位客户代言人或者其他处理投诉。

我们会努力迅速直接地解决您的投诉。

当您提出投诉时,我们会争取尽快地达成解决方案,使得您的投诉在提交给第一道人员的时候就得到处理,而不需要被继续拖延。但是,不是所有时候都可以立即有解决方案的,因此在其他情况下,我们的目标是优先处理您的投诉并得出解决方案,使您得到一个有价值有意义的结果。

我们会努力给您一个满意的投诉解决方案

当我们解决投诉时,希望您就解决方案是否令您满意给我们提供反馈意见。我们坦率透明地说明我们是怎样对所有的投诉做出结论,这样,即使您没有得到您起初期盼的解决方案,您也可以放心您的投诉得到了妥善的处理。

我们使用您的反馈意见来帮助我们改善客户服务

我们珍视您花了时间与我们分享您的反馈意见或不满。我们相信投诉为我们提供了一个机会来检视和改进我们的流程和客户体验。

我们竭力确保以最大的关怀和热情来处理所有的投诉。我们用多种方式来做到这一点,比如,对我们的投诉框架、得出解决方案的做法和流程进行定期审查和独立外部审计,以及对受权解决您的不满并与客户直接打交道的团队保证定期进行投诉处理培训。

如果您希望就我们的投诉流程提出反馈意见,请随时通过电子邮件将您的反馈意见发给我们的团队,邮箱: clientservices@aia.com。

Translator NAATI Certificate No. CPN5SZ69L, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Simplified Chinese Language from the English language.

Translator Name: Helen YANG Date: 14 September 2021

