

澳大利亚友邦保险 (AIA) 投诉政策

包括

AIA 澳大利亚有限公司
AIA 金融服务有限公司

October 2021



澳大利亚友邦保险 (AIA) 投诉政策

在澳大利亚友邦保险 (AIA)，我们希望用专业的服务带给您积极的体验，然而有时事情的结果可能并不会尽如人意。在这种情况下，我们希望了解事情的始末并纠正错误。

本投诉政策概述了以下内容：

- 投诉方法（以及如何获得支持）；
- 当您提出投诉时会发生什么，例如我们的流程和时间表；
- 如果您对投诉结果不满意时可以做些什么；以及
- 我们对客户的承诺。

投诉方法：

向我们提出投诉是免费的。

您可以通过多种方式提出投诉，请选择最适合您的选项：

- 1填写我们网站上的表格，我们将与您取得联系
- 2发送电子邮件至 au.complaints@aia.com
- 3致电1800 333 613
- 4通过邮寄方式，地址为 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

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。

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、邮寄或电子邮件方式确认投诉。我们会通知您：

- 我们将何时以及如何向您提供有关您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）。

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，或如果您提出特别要求，我们将向您提供书面回复，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	外部机构的相关信息	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 邮寄地址： 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 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

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，您可以通过多种途径提出投诉 - 包括通过电话、网站表格、电子邮件、书面邮件，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

我们会倾听您的意见并帮助您解决疑虑。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调查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，通常是请客户代言人或其他相关人员处理该投诉。

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和解决您的投诉，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开放透明的。因此，即使您没有得到预期的解决方案，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

我们感激您花时间分享反馈或疑虑。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流程和客户体验。

我们将确保以最大程度的重视和同情心处理投诉，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，并确保定期向负责解决投诉问题的、面向客户的团队提供投诉处理培训。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给我们的团队：au.clientservices@aia.com。