

CHÍNH SÁCH VỀ KHIẾU NẠI CỦA AIA AUSTRALIA

Bao gồm

AIA Australia Limited (Công ty Trách nhiệm Hữu hạn AIA Australia)

AIA Financial Services Limited

(Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Dịch vụ Tài chính AIA)

October 2021



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

Chính sách về Khiếu nại của AIA Australia

Với AIA Australia, chúng tôi muốn bảo đảm rằng quý vị trải qua kinh nghiệm chuyên nghiệp và tích cực với chúng tôi. Tuy nhiên, chúng tôi biết rằng đôi khi sự việc không tiến triển đúng như mong muốn và, nếu điều này thật sự xảy ra, chúng tôi muốn được biết và chúng tôi muốn hành xử một cách đúng đắn.

Chính sách về Khiếu nại này nêu lên các nét đại cương về:

- cách quý vị có thể khiếu nại (và cách mà quý vị được hỗ trợ để thực hiện điều này);
- việc gì xảy ra khi quý vị khiếu nại, chẳng hạn như thủ tục và thời gian giải quyết của chúng tôi;
- nơi quý vị có thể đến nhờ giải quyết nếu không hài lòng với kết quả của việc khiếu nại của quý vị; và
- các Cam kết của chúng tôi đối với quý vị, các thân chủ của chúng tôi.

Cách quý vị có thể khiếu nại:

Nêu lời khiếu nại với chúng tôi là miễn phí.

Có nhiều cách quý vị có thể nêu lời khiếu nại. Xin chọn cách nào thuận tiện nhất cho quý vị:

1. Điền vào mẫu đơn [trên trang mạng của chúng tôi](#) và chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị.
2. Gửi điện thư cho chúng tôi đến au.complaints@aia.com
3. Điện thoại cho chúng tôi qua số 1800 333 613
4. Gửi thư cho chúng tôi đến AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
5. Liên lạc trực tiếp với Cố vấn viên Tài chính (Financial Adviser) của quý vị
6. Liên lạc trực tiếp với Quý Hưu trí của quý vị

Nếu quý vị muốn nhờ người khác thay cho mình để nêu lời khiếu nại như nhờ một người bệnh vực hay đại diện, chúng tôi cũng hoan nghênh họ tiếp xúc với chúng tôi bằng các hình thức nêu trên. Do phải bảo mật việc riêng tư, chúng tôi có thể cần sự thỏa thuận của quý vị để chúng tôi thảo luận tình trạng của quý vị với họ.

Việc gì xảy ra khi quý vị khiếu nại?

Khi quý vị nêu lời khiếu nại, chúng tôi sẽ phúc đáp đã nhận được lời khiếu nại, hoặc bằng điện thoại, bằng điện thư hay gửi thư qua bưu điện, thường là trong vòng 24 tiếng đồng hồ sau khi nhận được lời khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết:

- chi tiết về thời gian và cách thức mà chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị tin cập nhật về tiến triển trong việc giải quyết khiếu nại của quý vị, và
- ngày muộn nhất mà chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết xong việc khiếu nại của quý vị (thường là trong vòng 30 ngày, trừ khi cần đến Tín thác viên Quỹ hưu trí (Superannuation Fund Trustee) giúp chúng tôi giải quyết việc khiếu nại của quý vị).

Cách chúng tôi phúc đáp cho việc khiếu nại của quý vị:

Chúng tôi cố gắng giải quyết việc khiếu nại ngay tại chỗ, khi có thể. Tùy theo bản chất của các quan ngại mà quý vị nêu lên, chúng tôi có thể cần điều tra sâu rộng hơn.

Nếu chúng tôi dự đoán sẽ cần hơn 30 ngày (hoặc 45 ngày cho các khiếu nại liên quan đến quỹ hưu trí) để giải quyết việc khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết việc khiếu nại của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc, hay nếu quý vị đưa ra yêu cầu rõ ràng, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một văn bản phúc đáp cho việc khiếu nại. Văn bản phúc đáp cho việc khiếu nại sẽ liệt kê các vấn đề quý vị đã nêu lên và cung cấp cho quý vị các đáp ứng của AIA đối với các vấn đề đó.

Quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với phúc đáp chung cuộc của chúng tôi?

Quý vị có thể chuyển việc khiếu nại của quý vị đến các cơ quan thích hợp bên ngoài như được liệt kê dưới đây:

Cơ quan Bên ngoài	Thông tin về cơ quan bên ngoài	Chi tiết Liên lạc
Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Cơ quan Phụ trách Khiếu nại Tài chính Úc)	Nếu việc Khiếu nại của quý vị liên quan đến các sản phẩm về Bảo hiểm Nhân Thọ, gồm các sản phẩm nằm trong Quỹ Hưu trí của quý vị, AFCA là một cơ quan độc lập bên ngoài giúp giải quyết tranh chấp về các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Các dịch vụ giải quyết tranh chấp của họ được cung cấp miễn phí cho người tiêu thụ đang không hài lòng với kết quả của việc giải quyết tranh chấp do nội bộ thực hiện.	Trang mạng: www.afca.org.au Email: info@afca.org.au Điện thoại: 1800 931 678 Gửi thư đến: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) (Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc)	Nếu quý vị khiếu nại về việc quản lý Thông tin Cá nhân của quý vị hoặc lo ngại về việc Bảo mật mà chúng tôi không giải quyết được cho quý vị, quý vị có thể muốn liên lạc với OAIC.	Trang mạng: www.oaic.gov.au Gửi thư đến: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001
Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) (Ủy ban Cạnh tranh và Người Tiêu thụ ở Úc)	Nếu việc Khiếu nại của quý vị liên quan đến chương trình AIA Vitality, quý vị có thể muốn liên lạc với ACCC. Họ không phải là một cơ quan giải quyết việc khiếu nại, tuy nhiên họ có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin về các nơi quý vị có thể đến để được giúp đỡ thêm.	Trang mạng: www.accc.gov.au Điện thoại: 1300 302 502

Các Cam kết của chúng tôi với Thân chủ của chúng tôi

Chúng tôi tạo điều kiện đơn giản và dễ dàng để nộp đơn khiếu nại

Chúng tôi cam kết bảo đảm rằng nêu lời khiếu nại là việc không phức tạp cho quý vị. Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách bảo đảm rằng có nhiều phương tiện sẵn sàng cho quý vị sử dụng để nêu lời Khiếu nại – bằng điện thoại, qua mẫu đơn trên trang mạng, điện thư, thư trên giấy, hoặc qua Quỹ Hưu trí, Cố vấn viên Tài chính của quý vị, hay các phương tiện đại diện khác.

Chúng tôi lắng nghe và thu nhập ý kiến phản ánh của quý vị

Chúng tôi nắm lấy mọi cơ hội mang đến cho chúng tôi để lắng nghe quý vị và giải quyết các quan ngại của quý vị. Cho dầu quý vị chọn cách nào để nêu lời Khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đối xử tôn trọng quý vị bằng cách đáp ứng nhanh và sẵn sàng xem xét các quan ngại của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng làm sáng tỏ tình huống của quý vị và việc quý vị mong muốn.

Chúng tôi đối xử công bằng và khách quan với việc khiếu nại của quý vị

Khi chúng tôi điều tra và giải quyết một việc khiếu nại, chúng tôi nhìn sự việc qua các thấu kính công bằng và khách quan để có một kết luận mang lại kết quả tốt nhất có thể đạt được trong mọi tình huống. Khi có thể xảy ra xung đột quyền lợi giữa người mà quý vị gửi lời khiếu nại đến và bản chất cùng chi tiết của việc khiếu nại của quý vị, chúng tôi xử lý mỗi xung đột đó theo cách trên thực tế là có lợi cho quý vị, thường là giao sự việc cho một Người bênh vực Thân chủ (Customer Advocate) hay một người khác để giải quyết việc khiếu nại.

Chúng tôi nỗ lực để giải quyết việc khiếu nại của quý vị nhanh chóng và trực tiếp.

Khi quý vị nêu lời khiếu nại, chúng tôi cố gắng tìm biện pháp giải quyết càng sớm càng tốt để việc khiếu nại được giải quyết với người đầu tiên mà quý vị tiếp xúc, thay vì phải trì hoãn thêm. Tuy nhiên, việc giải quyết lập tức không phải lúc nào cũng có thể thực hiện được, do đó trong tất cả các trường hợp khác mục tiêu của chúng tôi là sắp xếp thứ tự ưu tiên việc quản lý và giải quyết khiếu nại của quý vị để mang lại một kết quả đáng giá và đầy ý nghĩa.

Chúng tôi nỗ lực giải quyết khiếu nại để quý vị hài lòng

Khi chúng tôi giải quyết một việc khiếu nại, chúng tôi muốn nghe quý vị phản ánh xem sự việc có được giải quyết làm quý vị hài lòng hay không. Chúng tôi trình bày minh bạch về cách chúng tôi đưa ra kết luận cho mọi việc Khiếu nại do đó, ngay cả trong các trường hợp mà quý vị không đạt được giải quyết như quý vị thoạt tiên mong đợi, quý vị vẫn có thể hài lòng là sự việc đã được xử lý thích đáng.

Chúng tôi dùng ý kiến phản ánh của quý vị để giúp chúng tôi phục vụ mọi thân chủ tốt hơn

Chúng tôi trân quý thời giờ quý vị đã bỏ ra để chia sẻ ý kiến phản ánh hoặc các quan ngại của quý vị. Chúng tôi tin rằng các việc khiếu nại tạo cho chúng tôi cơ hội để xem xét lại và cải tiến phương cách làm việc của chúng tôi và trải nghiệm của các thân chủ.

Chúng tôi cam kết bảo đảm rằng chúng tôi xử lý các việc khiếu nại hết sức chu đáo và cảm thông. Chúng tôi thực hiện điều này qua một số phương cách, như qua việc duyệt lại thường xuyên và các cuộc kiểm tra độc lập bên ngoài về khuôn khổ làm việc, thủ tục và phương cách giải quyết khiếu nại, và bằng cách bảo đảm rằng đội ngũ nhân viên giao tiếp với thân chủ của chúng tôi được huấn luyện thường xuyên về cách quản lý việc khiếu nại, hầu tăng cường khả năng của các nhân viên này để giải quyết các quan ngại của quý vị.

Nếu quý vị muốn góp ý phản ánh về thủ tục khiếu nại của chúng tôi, xin đừng ngần ngại gửi điện thư với ý kiến phản ánh của quý vị đến đội ngũ nhân viên của chúng tôi tại địa chỉ au.clientservices@aia.com.

Translator NAATI Certificate No. CPN3ZU60N, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Vietnamese Language from the English language.

Translator Name: Khen TO Date: 14 September 2021

