

क्या आपकी कोई शिकायत है?

October 2021



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

अधिकांश समस्याओं का समाधान केवल हमसे बात करने से शीघ्रता से किया जा सकता है।

आप हमें कॉल करके या लिखकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं: हमें कॉल करें

- 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 बताएं 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।

(सोमवार-शुक्रवार, सुबह 8.30 बजे से शाम 6 बजे तक)

एईएसटी/एडीएसटी, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)

(सोमवार-शुक्रवार, सुबह 8.30 बजे से शाम 6 बजे तक)

एईएसटी/एडीएसटी, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)

13 1056 जीवन बीमा के लिए

13 3982 साधारण जीवन, ऋण सुरक्षा और क्रेडिट कार्ड बीमा के लिए।

1800 624 100 वार्षिकी और नविश वृद्धिबिंड के लिए। अन्य सभी उत्पादों के लिए संलग्न सूची का संदर्भ लें।

13 2015 सेवानिवृत्त बचत खाते के लिए। अन्य सभी उत्पादों के लिए पृष्ठ तीन देखें।

13 1778 अपने उत्पाद के लिए पृष्ठ तीन पर उत्पाद सूची का संदर्भ लें।

1800 631 600 अपने उत्पाद के लिए पृष्ठ तीन पर उत्पाद सूची को देखें।

1800 552 660 चुनिंदा व्यक्तिगत सेवानिवृत्त और अवॉल्टि पेंशन और सेट एंड्रयूज के लिए। अन्य सभी उत्पादों के लिए का संदर्भ लें।

हमारी शिकायत प्रबंधन नीति

ग्राहकों की शिकायतों के प्रबंधन में, हमारा लक्ष्य अपने ग्राहकों के लिए एक त्वरित, निष्पक्ष और सुसंगत प्रक्रिया बनाना है जो उनकी व्यक्तिगत परिस्थितियों के प्रति संवेदनशील हो। हम मूल कारणों को समझने, मुद्दों की पहचान करने और चीजों को ठीक करने के लिए ग्राहक शिकायत जानकारी का उपयोग करते हैं।

हमारी आंतरिक शिकायत प्रक्रिया

जब आप शिकायत करेंगे तो हम:

- आपकी शिकायत की पावती जल्द से जल्द भेजेंगे।
- आपको एक संदर्भ और संपर्क विवरण देंगे ताकि आप चाहें तो अनुवर्ती कार्रवाई कर सकें।
- सुनिश्चित करेंगे कि हम मुद्दों को समझते हैं और आपकी चिंता के कारणों की जांच करते हैं।
- समस्या को ठीक करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे।
- जितनी जल्दी हो सके आपको जवाब देंगे।

1300 788 750 सुपरट्रेस के लिए

यदि आप अपने पास उपलब्ध उत्पाद के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं, तो कृपया हाल ही में प्राप्त स्टेटमेंट या पत्राचार को देखें।

हमें लिखें

एआईए ग्राहक समाधान पीओ बॉक्स 6111

मेलबोर्न, विक्टोरिया 3004

हमें ईमेल करें

Au.CustomerResolutions@aia.com

(कृपया अपना पत्र या ईमेल 'शिकायत की सूचना' के रूप में चिह्नित करें)।

यदि आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है

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

टीटीवाई/आवाज: 133 677

एसएसआर : 1300 555 727

अधिक जानकारी के लिए एनआरएस की वेबसाइट देखें,
(communications.gov.au/accesshub/nrs)

- अगर मामले को जल्दी से हल नहीं किया जा सकता है तो हम आपको हमारी प्रगति से अवगत कराते रहेंगे।
- आपकी शिकायत का रिकॉर्ड रखेंगे।
- गैर-सेवानिवृत्त शिकायतों के लिए अधिकतम 30 दिनों के अन्दर और सेवानिवृत्त शिकायतों के लिए 45 दिनों के अन्दर अंतिम परिणाम प्रदान करेंगे।

यदि हम आपको अधिकतम समय सीमा के भीतर अंतिम परिणाम प्रदान करने में असमर्थ हैं, तो हम:

- आपको देरी के कारण के बारे में सूचित करेंगे।
- आपको ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) से शिकायत करने के अपने अधिकार के बारे में सलाह देंगे, और
- आपको AFCA का संपर्क बविरण प्रदान करेंगे।

हम क्या माँगेगे

आपकी शिकायत की जाँच में हमारी सहायता करने के लिए हम आपसे प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए कह सकते हैं। उदाहरण के लिए, इसमें प्रासंगिक ईमेल, पत्र और फोन कॉल का बविरण शामिल हो सकता है, जिसमें आपने किसी से बात की थी।

यदि आप अभी भी खुश नहीं हैं

यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम या प्रबंधन से खुश नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) में शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जो उपभोक्ताओं के लिए नष्पिक्ष और स्वतंत्र वित्तीय सेवा शिकायत समाधान प्रदान करता है।

एफ़ेसीए से 1800 931 678 पर (मुफ़्त कॉल)

info@afca.org.au पर, या ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण को

जीपीओ बॉक्स 3, मेलबर्न वक्टोरिया 3001 लिखकर संपर्क करें।

आप www.afca.org.au पर अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

हमारे संपर्क वविरण नीचे हैं।

1800 624 100

एन्डाउमन्ट

नविश बांड

लाईफ अम्ब्रेला लविगि मनी

मनी प्लान

प्रूपैक

प्रयोर एन्डाउमन्ट

सेवानवित्ति संचय योजना

सेवानवित्ति नविश योजना सेवानवित्ति प्लस खाता रोलओवर बाँड

रोलओवर जमा योजना

अम्ब्रेला ववित्तीय योजना

अम्ब्रेला नविश योजना

जीवन पर्यन्त

तत्काल वार्षिकी - प्रूव कर्मचारी नधि नविश वृद्धि बाँड

लाईफस्ट्रीम गारंटी आय व्यक्तगित सेवानवित्ति बाँड सेवानवित्ति बाँड (ED3, EE3, EG3, E01, E02)

सेवानवित्ति बाँड (ED3, EE3, EG3, E01, E02)

सेवानवित्ति बाँड (ED3, EE3, EG3, E01, E02)

सेवानवित्ति बाँड (ED3, EE3, EG3, E01, E02)

टेलरड वार्षिकी योजना

टूथ एंड कंपनी वार्षिकी

(अनुपालन)

1800 631 600

टेलरड वार्षिकी योजना - आवंटति वार्षिकी

आसान बचतकर्ता

नविश बाँड (बाँड)

लाईफलिक (सभी संस्करण)

लाईफवाइज (सभी संस्करण)

प्रबंधति योजना (सभी संस्करण)

व्यक्तगित सुपरकेयर सेवानवित्ति बचतकर्ता (सभी संस्करण)

सुपरब्रजि (सभी संस्करण)

सुपरकैश

सुपर गारंटीकेयर

सुपर-लिक (सभी संस्करण)

सुपर-स्पैन (सभी संस्करण)

सुपर-यूनटिस

सुपर-वाइज (सभी संस्करण) 13 1778

वल्लिम्बति वार्षिकी इन्वेस्टरप्लान लाइफबलिडर प्रूप्लान (सभी संस्करण)

रोलओवर वल्लिम्बति वार्षिकी रोलओवर योजना (सभी संस्करण)

सेवानवित्ति बाँड

(सीवाईपीपीएस और आईबीसीवाईपी संस्करण)

सेवानवित्ति बाँड "एस" श्रृंखला

सुपरफ्लेक्स सेवानवित्ति सुपरप्लान सेवानवित्ति

धन पोर्टफोलियो

1800 552 660

लचीली आय सेवानवित्ति योजना

मास्टर फंड सेवानवित्ति

व्यक्तगित सेवानवित्ति पोर्टफोलियो

आवंटति पेंशन का चयन करे व्यक्तगित सेवानवित्ति का चयन

थोक नविश पोर्टफोलियो

आवंटति वार्षिकी

नविश बाँड (IBP01) प्रविलिज प्लस

रोलओवर बाँड

बचत देखभाल योजना बचत योजना

13 2015

बज़िनेस सुपर बाँड

कॉर्पोरेट सुपर बाँड फैमिली बाँड

बीमा बाँड

नविशति राशि

पेंशन-चयन

व्यक्तगित सेवानवित्ति और रोलओवर योजना

रोल-ओवर बाँड रोलओवर फंड

सुपर-सेलेक्ट

आय योजना

आय का चयन

Translator NAATI Certificate No. CPN0BI77T, a 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: 07 October 2021

