

您是否需要投诉?

October 2021



如何进行投诉?

您的大多数疑问均可通过与我们的沟通得到解决。

您可以通过致电或者写信的方式来提出投诉:

致电我们

(周一 - 周五, 8am - 6pm 澳洲东部时区/ 澳洲东部夏令时间, 节假日除外)	13 1056 致电人寿保险服务
	13 3982 致电‘简单人生’服务, 贷款保护服务, 以及信用卡保险服务
(周一 - 周五, 8:30am - 6pm 澳洲东部时区/ 澳洲东部夏令时间, 节假日除外)	1800 624 100 致电年金及其他投资增长债券服务. 如需致电其他产品服务, 请查阅附件
	13 2015 致电退休金储蓄账户服务, 如需致电其他产品服务, 请查阅第三页
	13 1778 请查阅第三页获取关于致电该号码的产品信息.
	1800 631 600 请查阅第三页获取关于致电该号码的产品信息
	1800 552 660 致电精选个人退休金及分配养老金及圣安德鲁保险服务. 如需致电其他产品服务, 请查阅第三页
	1300 788 750 致电SuperTrace

如果您不清楚您所投诉的是何种产品, 请查阅您最新收到的陈述性文件或是信件。

写信给我们

AIA Customer Resolutions
PO Box 6111
Melbourne VIC 3004

发邮件给我们

Au.CustomerResolutions@aia.com

(请标记邮件的标题为‘Notice of Complaint’, 即‘投诉通知’).

如果您需要额外协助

- 如果您有听力或沟通障碍, 请通过我们联系全国接力服务(NRS):

打字/语音电话: **133 677**

SSR录音: **1300 555 727**

如需更多信息, 请访问NRS网站:

communications.gov.au/accesshub/nrs

- 如果您有英文沟通方面的困难, 我们可以通过使用澳洲国家翻译服务为您提供协助(TIS National).
- 如果您仍需要其他协助来进行投诉的话, 请告知我们的工作人员, 他们会尽其所能来帮助您, 譬如, 给予您额外的时间来解释您的投诉, 或是允许您要求我们联系第三方, 来获得更多关于您投诉的信息.

我们的投诉管理政策

在管理顾客投诉的过程中, 我们致力于为客户创建一个快速, 公平, 始终如一, 并且能切身考虑到客户个人情况的解决过程。通过使用客户投诉的相关信息, 我们力求理解相关投诉的根源问题, 并能找出疑点, 以助于进行相关纠正工作。

我们内部的投诉处理流程

当您提出投诉时, 我们的应对过程如下:

- 尽快确认收到您的投诉
- 向您提供一个参考号和联系信息, 如有需要, 您可以进行追踪
- 确保我们了解您投诉的问题, 并针对您所关切的重点着手调查
- 尽我们所能去解决问题
- 尽快地给您答复
- 如果问题无法尽快解决, 保持您对任何进展的知悉
- 保留一份有关您投诉的记录
- 如果是非退休金类别的投诉, 争取在30天之内提供一个最终结果, 如果是退休金类别的投诉, 则争取在45天之内

如果我们无法在上述时限内, 向您提供一个最终结果的话, 我们将:

- 告知您延误的理由
- 告诫您有权向澳大利亚金融投诉署进行申诉的权利(AFCA), 以及
- 向您提供AFCA的联系资料.

我们提出的要求

我们可能会要求您提供相关的信息,以协助我们对您的投诉进行调查.这些信息可能包括,相关的邮件,书信,以及您和谁打过电话的通话详细资料。

如果您仍不满意

如果您对投诉的处理结果感到不满的话,您可以向澳大利亚金融投诉署(AFCA)递交申诉,该机构针对消费者的金融服务投诉提供免费公正且独立的解决方案。

如需联系AFCA,请拨打 **1800 931 678** (免费电话),写邮件至 **info@afca.org.au**,或是寄信到如下的地址 Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

如需获取更多信息,请登陆其官网 www.afca.org.au



我们有关产品的具体联系方式如下.

1800 624 100

馈赠
 投资
 人寿保护伞
 现充取现
 金钱计划
 PruPac
 纯粹馈赠
 退休累计计划
 退休投资计划
 退休增长帐户
 累积债券
 债券存储计划
 保护伞金融计划
 保护伞投资计划
 倾情人生
 即刻年金 -
 前员工独家基金
 投资增长债券
 存续担保收入
 个人退休金债券
 退休金债券
 (ED3, EE3, EG3, E01, E02)
 特别年金计划
 Tooth & Co 年金
 (合规类别)

1800 631 600

定制年金计划 - 分配年金
 简便省钱
 投资债券 (债券)
 LifeLink (所有版本)
 LifeWise (所有版本)
 托管计划 (所有版本)
 个人退休金关怀
 退休省钱 (所有版本)
 SuperBridge (所有版本)
 SuperCash
 SuperGuaranteeCARE
 SuperLink (所有版本)
 SuperSpan (所有版本)
 SuperUnits
 SuperWise (所有版本)



13 1778

推迟年金
 投资者计划 重建新生
 PruPlan (所有版本)
 累积推迟年金
 累积计划 (所有版本)
 退休金债券 (CYPPS和IBCYP的版本)
 退休金债券“S”系列
 SuperFlex 退休金
 SuperPlan 退休金
 财富投资组合

1800 552 660

灵活收入退休计划
 总体基金退休金
 个人退休金投资组合
 精选分配养老金
 精选个人退休金
 批发投资组合
 分配年金
 投资债券 (IBP01)
 特权叠加
 累积债券
 储蓄关怀计划

储蓄计划



Translator NAATI Certificate No. CPN3DW96V, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Traditional Chinese Language from the English language.

Translator Name: Chengyan YAN Date: 04 October 2021