

QUÝ VỊ CÓ VIỆC PHẢI KHIẾU NẠI KHÔNG?

October 2021



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

Quý vị đưa ra sự khiếu nại như thế nào?

Hầu hết các vấn đề đều có thể được giải quyết nhanh chóng bằng cách nói chuyện với chúng tôi.

Quý vị có thể đưa ra khiếu nại bằng cách gọi hoặc viết thư cho chúng tôi:

Gọi cho chúng tôi

(Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều AEST (GIỜ CHUẨN ĐÔNG BỘ ÚC)/ADST (GIỜ TIẾT KIỂM ÁNH SÁNG BAN NGÀY ÚC), ngoại trừ các ngày lễ)

13 1056 cho Bảo Hiểm Nhân Thọ (Life Insurance)

13 3982 cho Bảo Hiểm Thê Tín Dụng, Bảo Vệ Tiền Vay và Simple Life (Simple Life, Loan Protection and Credit Card Insurance)

(Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 6 giờ chiều AEST (GIỜ CHUẨN ĐÔNG BỘ ÚC)/ADST (GIỜ TIẾT KIỂM ÁNH SÁNG BAN NGÀY ÚC), ngoại trừ các ngày lễ)

1800 624 100 cho Trái Phiếu Tăng Trưởng Đầu Tư Và Tiền Trữ Cấp (Annuities and Investment Growth Bonds). Đối với tất cả những sản phẩm khác mời xem tài liệu đính kèm.

13 2015 cho tài Khoản Tiết Kiệm Quý Huu Bổng. (Superannuation Savings Account). Đối với tất cả những sản phẩm khác mời xem trang 3.

13 1778 xem danh sách sản phẩm ở trang 3 để biết số cần gọi cho sản phẩm của quý vị.

1800 631 600 xem danh sách sản phẩm ở trang 3 để biết số cần gọi cho sản phẩm của quý vị.

1800 552 660 cho Lương Hưu Và Quỹ Hưu Bổng Cá Nhân Tuyển và Bảo Hiểm St Andrew's. (Select Personal Superannuation and Allocated Pension, and St Andrew's). Đối với tất cả những sản phẩm khác mời xem trang 3.

1300 788 750 cho SuperTrace

Nếu quý vị không biết chắc chắn quý vị đang tham gia sản phẩm nào, xin hãy xem tờ sao kê hay thư tín quý vị đã nhận gần đây.

Viết thư cho chúng tôi

AIA Customer Resolutions
PO Box 6111
Melbourne VIC 3004

Email cho chúng tôi

Au.CustomerResolutions@aia.com

(Xin hãy ghi trên bia thư hay email hàng chữ 'Thông báo khiếu nại')

Nếu quý vị cần giúp đỡ thêm

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong vấn đề nghe hoặc nói, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia (the National Relay Service (NRS))

TTY/Voice (Đánh Chữ/Giọng Nói): **133 677**
SSR (Chuyển Tiếp Giọng Nói): **1300 555 727**

Để có thêm thông tin, xin hãy vào trang mạng NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs)

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong vấn đề nói tiếng Anh, chúng tôi có thể giúp đỡ thông qua Dịch Vụ Thông Phiên Dịch Quốc Gia (the Translating and Interpreting Service (TIS National)).

- Nếu quý vị cần bất cứ sự giúp đỡ nào khác để khiếu nại, xin cho nhân viên chúng tôi biết và họ sẽ làm hết sức mình để giúp đỡ cho quý vị. Điều này có thể bao gồm cho quý vị thêm thời gian để giải thích vấn đề quý vị khiếu nại hoặc nhờ chúng tôi liên lạc với một người khác để có thêm thông tin về sự khiếu nại của quý vị.

Chính sách quản lý khiếu nại của chúng tôi

Trong vấn đề quản lý các khiếu nại của khách hàng, chúng tôi luôn nhằm đến mục tiêu làm thế nào tạo được một quy trình giải quyết khiếu nại phù hợp, công bằng, nhanh chóng và luôn quan tâm tới hoàn cảnh cá nhân của họ. Chúng tôi dùng thông tin khiếu nại của khách hàng để hiểu rõ căn nguyên sự việc, tìm ra vấn đề nằm ở đâu và sửa lại cho đúng.

Quá trình giải quyết khiếu nại trong nội bộ của chúng tôi

Khi quý vị khiếu nại chúng tôi sẽ:

- Ghi nhận sự khiếu nại của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể
- Cấp cho quý vị số tham chiếu và chi tiết liên lạc để quý vị có thể theo dõi nếu quý vị muốn.
- Đoan chắc chúng tôi hiểu rõ các vấn đề và điều tra nguyên nhân mối quan ngại của quý vị.
- Làm tất cả mọi việc có thể làm được để giải quyết vấn đề cho ổn thỏa
- Phúc đáp cho quý vị càng nhanh càng tốt
- Thông báo cho quý vị biết tiến độ giải quyết của chúng tôi nếu vấn đề khiếu nại đó không thể giải quyết một cách nhanh chóng được
- Lưu vào hồ sơ sự khiếu nại của quý vị
- Đưa ra kết quả chung cuộc trong vòng tối đa 30 ngày đối với sự khiếu nại không liên quan tới quỹ hưu bổng và 45 ngày cho các vấn đề về quỹ hưu bổng.

Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị kết quả chung cuộc trong vòng thời gian tối đa, chúng tôi sẽ:

- Thông báo cho quý vị biết vì sao có sự chậm trễ
- Báo cho quý vị biết quyền hạn của quý vị có thể khiếu nại lên Cơ Quan Đặc Trách Khiếu Nại Tài Chính Úc (the Australian Financial Complaints Authority (AFCA)), và
- Cung cấp cho quý vị chi tiết liên lạc của AFCA



Những gì chúng tôi sẽ yêu cầu

Chúng tôi có thể xin quý vị cung cấp thông tin có liên quan để giúp chúng tôi điều tra khiếu nại của quý vị. Ví dụ, điều này có thể bao gồm các email có liên quan, thư từ và chi tiết của các cuộc gọi bao gồm quý vị đã nói chuyện với ai.

Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả hoặc cách giải quyết khiếu nại của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Cơ Quan Đặc Trách Khiếu Nại Tài Chính Úc (the Australian Financial Complaints Authority (AFCA)), nơi đây cung cấp cách giải quyết khiếu nại các dịch vụ tài chính độc lập và công bằng mà người tiêu dùng không phải trả tiền..

Liên lạc AFCA theo số **1800 931 678** (cuộc gọi miễn phí), tại địa chỉ email **info@afca.org.au**, hoặc gửi thư cho Cơ Quan Đặc Trách Khiếu Nại Tài Chính Úc (the Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001).

Quý vị có thể tìm thấy nhiều thông tin hơn nữa tại **www.afca.org.au**



Chi tiết liên lạc của chúng tôi như sau:

1800 624 100

Endowment (Để Lại Di Sản)
 Investment Bond (Trái Phiếu Đầu Tư)
 Life Umbrella (Dù Bảo Hộ Đời Sống)
 Living Money (Tiền Sinh Hoạt)
 PruPac (Bảo Hiểm Tài Sản Và Thương Tật PruPac)
 Pure Endowment (Thuần Để Lại Di Sản)
 Retirement Accumulation Plan (Kế Hoạch Tích Lũy Hưu Trí)
 Retirement Investment Plan (Kế Hoạch Đầu Tư Hưu Trí)
 Retirement Plus Account (Tài Khoản Hưu Trí Mở Rộng)
 Rollover Bond (Trái Phiếu Chuyển Vốn)
 Rollover Deposit Plan (Kế Hoạch Chuyển Vốn Kỳ Gửi)
 Umbrella Financial Plan (Kế Hoạch Tài Chính Dù)
 Umbrella Investment Plan (Kế Hoạch Đầu Tư Dù)
 Whole of Life (Trọn Đời)
 Immediate Annuity - ex Staff Fund (Trợ Cấp Tức Thì – Quỹ Nhân Viên Cựu)
 Investment Growth Bond (Trái Phiếu Tăng Trưởng Đầu Tư)
 Lifestream Guaranteed Income (Thu Nhập Bảo Đảm Đời Sống)
 Personal Superannuation Bond (Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng Cá Nhân)
 Superannuation Bond (ED3, EE3, EG3, E01, E02) (Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng (ED3, EE3, EG3, E01, E02))
 Tailored Annuity Plan (Kế Hoạch Trợ Cấp Theo Định Chế)
 Tooth & Co annuity (Complying) (Trợ Cấp Tooth & Co (hợp quy định))

1800 631 600

Tailored Annuity Plan – Allocated Annuity (Kế Hoạch Trợ Cấp Theo Định Chế - Trợ Cấp Phân Bỏ)
 Easy Saver (Chương Trình Tiết Kiệm Dễ Dàng)
 Investment Bond (BOND) (Trái Phiếu Đầu Tư (BOND))
 LifeLink (all versions) (Chương Trình Đầu Tư LifeLink (mọi hình thức))
 LifeWise (all versions) (Chương Trình Bảo Hiểm LifeWise (mọi hình thức))
 Managed Plan (all versions) (Kế Hoạch Quỹ Quản Lý (mọi hình thức))
 Personal SuperCARE (Chương Trình Đầu Tư SuperCARE cá nhân)
 Retirement Saver (all versions) (Tiết Kiệm Hưu Trí (mọi hình thức))
 SuperBridge (all versions) (SuperBridge (mọi hình thức))
 SuperCash (Chương Trình SuperCash Bảo Toàn Vốn))
 SuperGuaranteeCARE (Chương Trình SuperGuaranteeCARE Bảo Đảm An Toàn Vốn)
 SuperLink (all versions) (Chương Trình Đầu Tư SuperLink (mọi hình thức))
 SuperSpan (all versions) (Chương Trình Đầu Tư SuperSpan (mọi hình thức))
 SuperUnits (Chương Trình Đầu Tư SuperUnits)
 SuperWise (all versions) (Chương Trình Đầu Tư SuperWise (mọi hình thức))

13 1778

Deferred Annuity (Trợ Cấp Hoãn Kỳ)
 InvestorPlan LifeBuilder (Kế Hoạch Đầu Tư Xây Dựng Cuộc Sống)
 PruPlan (all versions) (Chương Trình Đầu Tư PruPlan (mọi hình thức))
 Rollover Deferred Annuity (Trợ Cấp Hoãn Kỳ chuyển Vốn)
 Rollover Plan (all versions) (Kế Hoạch Chuyển Vốn (mọi hình thức))
 Superannuation Bond (CYPPSandIBCYPversions) (Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng (Các hình thức CYPPS và IBCYP))
 Superannuation Bond “S” Series (Loạt “S” Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng)
 SuperFlex Superannuation (Quỹ Hưu Bổng SuperFlex)
 SuperPlan Superannuation (Quỹ Hưu Bổng SuperPlan)
 Wealth Portfolio (Danh Mục Đầu Tư Cửa Cải)

1800 552 660

Flexible Income Retirement Plan (Kế Hoạch Hưu Trí Thu Nhập Linh Hoạt)
 Master Fund Superannuation (Hưu Bổng Tổng Quỹ Đầu Tư)
 Personal Superannuation Portfolio (Danh Mục Đầu Tư Quỹ Hưu Bổng Cá Nhân)
 Select Allocated Pension (Trợ Cấp Quỹ Hưu Bổng Tuyển)
 Select Personal Superannuation (Quỹ Hưu Bổng Cá Nhân Tuyển)
 Wholesale Investment Portfolios (Danh Mục Đầu Tư Dài Hạn)
 Allocated Annuity (Trợ Cấp Từ Kết Quả Đầu Tư)
 Investment Bond (IBP01) (Trái Phiếu Đầu Tư (IBP01))
 Privilege Plus (Bảo Hiểm Sức Khỏe Được Khấu Trừ Thuế Privilege Plus)
 Rollover Bond (Trái Phiếu Chuyển Vốn Đầu Tư)
 Savings Care Plan (Chương Trình Chăm Sóc Tiết Kiệm)
 Savings Plan (Kế Hoạch Tiết Kiệm)

13 2015

Business Super Bonds (Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng Kinh Doanh)
 Corporate Super Bonds (Trái Phiếu Quỹ Hưu Bổng Doanh Nghiệp)
 Family Bonds (Trái Phiếu Gia Đình)
 Insurance Bonds (Trái Phiếu Bảo Hiểm)
 Investment Funds (Quỹ Đầu Tư)
 PensionSelect (Kế Hoạch Trợ Cấp Quỹ Hưu Bổng PensionSelect)
 Personal Superannuation & Rollover Plan (Quỹ Hưu Bổng Cá Nhân Và Kế Hoạch Luân Hồi Vốn)
 Roll-Over Bond (Trái Phiếu Tái Đầu Tư)
 Rollover Fund (Quỹ Chuyển Vốn Đầu Tư)
 SuperSelect (Chương Trình Đầu Tư Quỹ Hưu Bổng SuperSelect)
 Income Plan (Kế Hoạch Thu Nhập)
 Income Select (Kế Hoạch Đầu Tư Thu Nhập Income Select)



Translator NAATI Certificate No. CPN7RR22G, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Vietnamese Language from the English language.

Translator Name: Hiep DUON Date: 02 October 2021

