
Nên làm gì nếu quý vị có phàn nàn

Chúng tôi hiểu rằng thỉnh thoảng các vấn đề có thể xảy ra và quý vị có thể muốn phàn nàn. Chúng tôi nghiêm túc đón nhận các phàn nàn và có tiến trình để tìm cách giải quyết việc đó.

Chúng tôi nêu dưới đây các bước tiến trình giải quyết phàn nàn và thời gian hạn định cho mỗi bước. Chúng tôi nhằm làm việc trong vòng thời gian hạn định này và sẽ báo tin cho quý vị về tiến triển của việc phàn nàn của quý vị. Trong những trường hợp hiếm hoi mà chúng tôi không thể giải quyết việc phàn nàn của quý vị trong vòng thời hạn tối đa 45 ngày, quý vị có thể tìm đến các cơ quan xét duyệt bên ngoài như Dịch vụ Kiểm sát viên Tài chính.

Tiến trình của chúng tôi

Bước 1 - Thảo luận với chúng tôi trước tiên

Điều trước tiên mà quý vị nên làm là thảo luận với một trong các Tư vấn của chúng tôi, về những quan tâm của quý vị. Tư vấn (consultant) có thể giải quyết vụ phàn nàn cho quý vị. Nếu không, họ có thể giới thiệu quý vị đến, hoặc quý vị có thể yêu cầu thảo luận với một Giám đốc (manager). Hãy điện thoại cho chúng tôi qua số 133 233.

Tư vấn hoặc Giám đốc sẽ tìm cách hồi đáp sớm việc phàn nàn của quý vị, nếu được. Nếu họ cần biết thêm chi tiết họ sẽ tìm cách đáp ứng cho quý vị trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được phàn nàn của quý vị.

Bước 2 – Liên lạc Ban Giao tiếp Thân chủ

Nếu Giám đốc không thể giải quyết phàn nàn của quý vị, quý vị có thể yêu cầu sự vụ được chuyển đến ban Giao tiếp Thân chủ của chúng tôi, hoặc quý vị có thể liên lạc họ bằng cách điện thoại hoặc viết thư đến:

Điện thoại Miễn phí: 1800 045 517

Fax Miễn phí: 1800 649 290

Email: Customer.Relations@iag.com.au

Gửi thư: Customer Relations
Reply Paid 62759
Sydney NSW 2000
miễn cước bưu điện
(khỏi dán tem)

Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ tiếp nhận phàn nàn của quý vị như là một vụ tranh chấp và chỉ định một nhân viên của họ để thực hiện việc tái duyệt sự vụ một cách độc lập. Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ liên lạc quý vị để cho biết quyết định, thường trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn tranh chấp của quý vị.

Bước 3 – Tìm một cơ quan bên ngoài để tái duyệt quyết định

Nếu không hài lòng với quyết định, quý vị có thể tìm nơi tái duyệt từ bên ngoài. Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ cho quý vị biết thông tin về các nơi có thể tái duyệt từ bên ngoài, chẳng hạn như, họ có thể giới thiệu quý vị đến Dịch vụ Kiểm sát viên Tài chính (Financial Ombudsman Service - FOS).