

Nên làm gì nếu quý vị muốn khiếu nại

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi các vấn đề có thể xảy ra và quý vị có thể muốn khiếu nại. Chúng tôi rất lưu tâm đến các khiếu nại và có tiến trình để giải quyết việc này.

Dưới đây là tóm lược tiến trình giải quyết khiếu nại và khung thời gian cho mỗi bước tiến trình. Chúng tôi nhắm đến việc giải quyết trong vòng các thời hạn này và sẽ thông tin cho quý vị về tiến triển của việc khiếu nại của quý vị. Trong trường hợp hiếm hoi mà chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng thời hạn tối đa là 45 ngày, quý vị có thể truy cập các cách thức xin tái duyệt từ cơ quan bên ngoài – xem Bước 3.

Tiến trình của chúng tôi





Bước 1 – Thảo luận với chúng tôi trước

Bước đầu tiên mà quý vị nên làm là thảo luận với một trong các Chuyên viên tư vấn của chúng tôi về các quan ngại của quý vị. Nếu không, họ có thể giới thiệu quý vị đến Quản lý (Manager), hoặc quý vị có thể yêu cầu thảo luận với Quản lý. Hãy gọi đến chúng tôi qua số 133 233.

Chuyên viên tư vấn hoặc Quản lý sẽ gắng phức đáp nhanh chóng khiếu nại của quý vị. Nếu họ cần thêm thông tin thì họ sẽ nhắm đến việc phức đáp trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Bước 2 – Liên lạc ban Giao tiếp Thân chủ





Nếu Quản lý không thể giải quyết khiếu nại của quý vị, quý vị có thể yêu cầu vụ việc đó được chuyển đến ban Giao tiếp Thân chủ (Customer Relations) hoặc quý vị có thể liên lạc họ bằng cách gọi đến hoặc email/viết thư đến:

-  1800 045 517
-  1800 649 290
-  Customer.Relations@iag.com.au
-  Customer Relations, Reply paid 62759, Sydney NSW 2000 (khởi dán tem).

Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ xem khiếu nại của quý vị là một sự việc tranh chấp và họ sẽ cử một nhân viên để xem xét độc lập về sự việc đó. Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ liên lạc quý vị để cho biết về quyết định của họ, thường là trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Bước 3 – Nhờ cơ quan bên ngoài xét duyệt quyết định

Nếu cho rằng vấn đề chưa được giải quyết thỏa đáng, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Australian Financial Complaints Authority (Thẩm quyền cứu xét Khiếu nại Tài chính Úc), gọi tắt là AFCA. AFCA cung ứng dịch vụ miễn phí dành cho người tiêu dùng nhằm giải quyết các khiếu nại tài chính một cách công bằng và độc lập.

-  www.afca.org.au
-  info@afca.org.au
-  1800 931 678 (cuộc gọi miễn phí)
-  Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001.

AFCA là cơ quan độc lập và điều hành bộ phận ngoại vi của chương trình phụ trội giải quyết khiếu nại của ngành bảo hiểm tổng quát, được Australian Securities and Investments Commission (Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc) chuẩn nhận.

Có thể có hạn định thời gian trong việc nộp đơn khiếu nại với AFCA, vì vậy quý vị nên hành động nhanh hoặc xem trên trang mạng của AFCA để tìm hiểu có hạn định thời gian thích ứng cho tình huống của mình không hoặc khi nào thì hết hạn nộp đơn.