

Nên làm gì nếu quý vị có than phiền

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi có xảy ra các vấn đề và quý vị có thể muốn than phiền.

Chúng tôi sẽ luôn nỗ lực hết sức để cung ứng cho quý vị mức dịch vụ cao nhất nhưng nếu quý vị không hài lòng hoặc muốn than phiền hoặc khiếu nại, sau đây là những việc quý vị có thể làm.

Chúng tôi nêu dưới đây tiến trình xử lý than phiền của chúng tôi vào mỗi giai đoạn. Chúng tôi nhằm đến việc giải quyết than phiền của quý vị một cách nhanh chóng khi có thể và sẽ báo tin đến quý vị về tiến triển của việc giải quyết than phiền. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc trong trường hợp hiểm hoi mà chúng tôi không thể giải quyết than phiền của quý vị trong vòng thời hạn tối đa 30 ngày, quý vị có thể muốn tiếp cận các lựa chọn xét duyệt từ bên ngoài – xem Bước 3.

Tiến trình của chúng tôi

1 Thảo luận với chúng tôi – gọi đến chúng tôi qua số 132 132

Việc đầu tiên nên làm là gọi đến chúng tôi qua số 132 132 để nêu các quan ngại của quý vị.

Chuyên viên tư vấn sẽ gắng giải quyết than phiền ngay trong lần liên lạc đầu tiên hoặc không lâu sau đó, nếu chúng tôi không thể làm vậy, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến quản lý (hoặc quý vị có thể yêu cầu để nói chuyện với quản lý).

Chuyên viên tư vấn hoặc quản lý (manager) sẽ gắng phúc đáp và giải quyết khiếu nại của quý vị thật sớm khi có thể. Nếu họ cần thêm thông tin, họ sẽ nhằm đến việc phúc đáp trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được than phiền của quý vị.

2 Liên lạc ban Giao tiếp Thân chủ

Nếu chúng tôi không thể nhanh chóng giải quyết than phiền của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chuyển than phiền đến ban Giao tiếp Thân chủ (Customer Relations).

Quý vị cũng có thể trực tiếp liên lạc đến ban Giao tiếp Thân chủ, bằng cách:

✉ Customer.Relations@iag.com.au

☎ Điện thoại số 1800 045 517

📠 Fax 1800 649 290

✉ Gửi thư miễn phí (không cần dán tem) đến:
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

Ban Giao tiếp Thân chủ sẽ liên lạc quý vị nếu họ cần thêm thông tin hoặc nếu họ đã đạt tới một quyết định. Họ sẽ thông báo đến quý vị về tiến triển của việc giải quyết than phiền và khung thời gian để có quyết định về việc than phiền của quý vị.

3 Tìm Xét duyệt Bên ngoài

Chúng tôi kỳ vọng rằng thủ tục của chúng tôi sẽ giúp giải quyết than phiền của quý vị một cách công bằng và nhanh chóng. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Ban Giao tiếp Thân chủ, quý vị có thể tìm xét duyệt từ bên ngoài, chẳng hạn như chuyển vấn đề đến Australian Financial Complaints Authority (Thẩm quyền xử lý Than phiền Tài chính Úc (AFCA)).

AFCA giúp giải quyết than phiền về các dịch vụ tài chính một cách độc lập, công bằng và miễn phí cho thân chủ. AFCA có thẩm quyền phân xử một số khiếu nại riêng biệt. AFCA sẽ xác nhận nếu họ có thể giúp quý vị:

☎ 1800 931 678 (gọi miễn phí)

✉ info@afca.org.au

✉ Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

🌐 www.afca.org.au

Đôi khi có áp dụng hạn định thời gian đối với các than phiền gửi đến AFCA, do đó quý vị nên hành động nhanh chóng. Hãy kiểm tra trang mạng của AFCA để xem hạn định thời gian có áp dụng cho tình huống của quý vị không.

Muốn biết thêm thông tin về tiến trình giải quyết tranh chấp và than phiền, vui lòng liên lạc chúng tôi.