

Chính sách Khiếu nại của TAL

Tháng 10 năm 2021

TAL Dai-ichi Life Australia Pty Limited

ABN 70 050 109 450 | AFSL 237848

GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

Level 16, 363 George Street, Sydney NSW

P +61 2 9448 9000

F +61 2 9448 9100

W tal.com.au

The TAL logo is displayed in a bold, green, sans-serif font. It is positioned in the bottom right corner of the page, set against a dark blue background that features a curved, rounded shape.

1 Hành xử đối với khiếu nại

Trong mọi hoạt động TAL luôn lấy khách hàng làm trung tâm. Tuy nhiên, chúng tôi biết rằng đôi khi mọi thứ không diễn ra đúng như kế hoạch và chúng tôi tin rằng mọi người đều có quyền khiếu nại. Chúng tôi có một chính sách hành xử tích cực đối với các khiếu nại, xem trọng các trường hợp khiếu nại vì chúng giúp chúng tôi cải thiện sản phẩm và dịch vụ của mình. Chúng tôi tạo sự dễ dàng cho việc khiếu nại, lắng nghe khách hàng và hoan nghênh mọi ý kiến phản ánh.

Chính sách Khiếu nại này trình bày sơ lược:

- Cách quý vị có thể khiếu nại;
- Trợ giúp bổ sung có sẵn khi khiếu nại;
- Các bước chính để giải quyết trường hợp khiếu nại của quý vị, kể cả thời gian trả lời; và
- Cách truy cập AFCA khi khiếu nại của quý vị không được giải quyết

2 Cam kết của chúng tôi đối với quý vị

Trải Nghiệm Khách Hàng

Chúng tôi sẽ tích cực lắng nghe và đồng hành cùng quý vị để tìm được giải pháp cho trường hợp khiếu nại của quý vị. Chúng tôi trân trọng khách hàng và cố gắng đạt được kết quả có lợi nhất cho quý vị. Nếu chúng tôi không thể cung cấp một kết quả như quý vị mong muốn, chúng tôi sẽ cố tìm ra các giải pháp thay thế hoặc giải thích quyết định của chúng tôi.

Khả năng tiếp cận

Chúng tôi cam kết sẽ làm cho quá trình khiếu nại trở nên dễ dàng và đơn giản. Quý vị sẽ có thể nói chuyện với người đang giải quyết khiếu nại của mình. Chúng tôi có nhiều cách để quý vị có thể khiếu nại, vì vậy hãy chọn cách nào phù hợp nhất cho quý vị. Quý vị cũng có thể cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thêm trợ giúp và chúng tôi sẽ nỗ lực để cung cấp sự trợ giúp này.

Kết quả Công bằng

Chúng tôi cam kết làm đúng bằng cách cung cấp một quá trình khiếu nại công bằng và minh bạch. Người xử lý khiếu nại của quý vị sẽ giải thích quá trình khiếu nại và yêu cầu bất kỳ thông tin nào từ quý vị. Các cuộc điều tra sẽ được tiến hành một cách công bằng để đạt được kết quả tốt nhất dựa trên các tình huống và thông tin có sẵn.

Nhanh Chóng

Chúng tôi sẽ đặt mục tiêu giải quyết trường hợp khiếu nại của quý vị trong thời gian nhanh nhất có thể và trong khoảng thời hạn tối đa được nêu trong Phần 4. Chúng tôi cũng chú trọng vào việc khiếu nại được giải quyết đúng cách, vì vậy một số trường hợp khiếu nại có thể cần nhiều thời gian hơn do mức độ phức tạp của chúng. Chúng tôi sẽ không yêu cầu thông tin không liên quan khi xem xét trường hợp khiếu nại của quý vị và sẽ luôn cập nhật thường xuyên trong suốt tiến trình.

3 Cách quý vị có thể khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của chúng tôi hoặc việc xử lý khiếu nại. Chúng tôi sẽ làm tất cả những gì có thể để giải quyết trường hợp khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể. Quý vị có thể khiếu nại theo các cách thức sau:

- Gọi cho Nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi qua số 1300 209 088
- Gửi thư điện tử (email) cho chúng tôi theo địa chỉ customerervice@tal.com.au
- Gửi thư tới địa chỉ GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

Quý vị cũng có thể gọi cho người đang xử lý vụ việc của mình. Chỉ cần cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và kết quả mong muốn của quý vị để chúng tôi có thể cố hết sức giải quyết trường hợp khiếu nại.

Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người nào đó thay mặt mình để khiếu nại. Quý vị sẽ cần xác nhận sự ủy quyền của mình bằng văn bản. Quý vị có thể sửa đổi hoặc rút lại sự ủy quyền này vào bất kỳ lúc nào.

Trợ giúp bổ sung khi khiếu nại

Nếu bị điếc hay suy giảm thính lực hay nói khó khăn, quý vị có thể muốn sử dụng Dịch vụ Tiếp Âm Toàn quốc (NRS). Dịch vụ NRS có thể được liên hệ qua số 1300 555 727.

Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS National) cung cấp dịch vụ thông dịch cho những người không nói tiếng Anh và cho các cơ quan và doanh nghiệp cần giao tiếp với khách hàng không nói tiếng Anh của họ. Có thể liên hệ với TIS National qua số 13 14 50.

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp bổ sung khi khiếu nại và chúng tôi sẽ cho quý vị biết các tùy chọn có sẵn. Chúng tôi luôn đặt mục tiêu đáp ứng bất kỳ yêu cầu nào để tạo sự dễ dàng cho quý vị khi nộp đơn khiếu nại.

4 Các bước chính để giải quyết khiếu nại của quý vị

Bước 1

Chúng tôi sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị trong vòng 1 ngày làm việc hoặc sớm nhất có thể, qua lời nói hoặc bằng văn bản. Một khi chúng tôi biết về vụ việc khiếu nại và kết quả mong muốn của quý vị, hầu hết các trường hợp khiếu nại có thể được giải quyết ngay lập tức hoặc trong vòng 5 ngày làm việc. Trong một số trường hợp, kết quả khiếu nại có thể là sự giải thích hoặc xin lỗi. Nếu không thì trường hợp khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển đến nhóm Giải quyết Tranh chấp Nội bộ (IDR) của chúng tôi.

Bước 2

Nếu trường hợp khiếu nại của quý vị không thể được giải quyết trong vòng 5 ngày làm việc, vụ việc sẽ được chuyển đến nhóm IDR của chúng tôi để điều tra thêm. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với nhóm IDR của chúng tôi qua:

Điện thoại

1300 795 877

Thư điện tử (Email)

IDRcomplaints@tal.com.au

Nhóm IDR sẽ:

- Xác nhận khiếu nại của quý vị trong vòng 1 ngày làm việc hoặc sớm nhất có thể và:
 - Cung cấp cho quý vị số tham chiếu duy nhất của trường hợp khiếu nại;
 - Thông báo cho quý vị về người sẽ quản lý trường hợp khiếu nại của quý vị;
 - Thông báo cho quý vị về khoảng thời gian tối đa để giải quyết vụ việc; và
 - Sắp xếp để quý vị nhận được thông báo thường xuyên về tiến triển của trường hợp khiếu nại.
- Liên hệ với quý vị để thảo luận về trường hợp khiếu nại và kết quả quý vị mong muốn.
- Điều tra trường hợp khiếu nại của quý vị bằng cách xem xét và đánh giá tất cả các thông tin liên quan.
- Cung cấp phản hồi sau cùng cho trường hợp khiếu nại của quý vị. Phản hồi sau cùng này sẽ thông báo cho quý vị về kết quả của trường hợp khiếu nại, lý do dẫn đến quyết định của chúng tôi, cách quý vị có thể truy cập bất kỳ thông tin liên quan nào và cách chuyển trường hợp khiếu nại lên AFCA nếu quý vị không hài lòng với kết quả của việc khiếu nại. Nếu kết quả không có lợi cho quý vị, chúng tôi cũng sẽ xác định và đưa ra nhận xét cho các vụ việc được nêu ra và trình bày sơ lược một cách rõ ràng những phát hiện của chúng tôi và thông tin được sử dụng để đạt được kết quả sau cùng đó.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị kết quả khiếu nại trong vòng 30 ngày đối với các trường hợp khiếu nại tiêu chuẩn không liên quan đến hư hỏng hoặc 45 ngày đối với các sản phẩm/dịch vụ liên quan đến những người được ủy thác xử lý hư hỏng.

Chúng tôi luôn đặt mục tiêu là giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể. Nếu chúng tôi không thể giải quyết trường hợp khiếu nại của quý vị trong thời hạn giải quyết tối đa, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị các nguyên do của sự chậm trễ và cho quý vị biết chúng tôi dự kiến khi nào sẽ cung cấp kết quả đối với trường hợp khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với sự chậm trễ, quý vị có thể chuyển đơn khiếu nại của mình lên AFCA như được nêu trong Phần 5.

5 Cách truy cập AFCA khi khiếu nại không được giải quyết

Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính của Úc (Australian Financial Complaints Authority) (viết tắt là AFCA) đưa ra giải pháp công bằng và độc lập cho các trường hợp khiếu nại về tài chính. Việc khiếu nại là miễn phí cho người tiêu dùng.

Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng đối với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với AFCA:

Trang mạng

www.afca.org.au

Thư điện tử (Email)

info@afca.org.au

Điện thoại

1800 931 678 (miễn phí)

Dưới dạng văn bản gửi tới

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

Giới hạn về thời gian có thể áp dụng cho các trường hợp khiếu nại lên AFCA. Quý vị có thể muốn tham khảo trang mạng của AFCA hoặc liên hệ trực tiếp với AFCA để tìm hiểu xem có giới hạn về thời gian khi nộp đơn khiếu nại với AFCA hay không.