

Chính sách Khiếu nại của TAL

Tháng 2 năm 2025

TAL Life 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

TAL

1 Văn hóa khiếu nại

Trong mọi hoạt động của mình, 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 văn hóa tích cực đối với việc khiếu nại, xem trọng mọi trường hợp khiếu nại, bởi khiếu nại 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 trình bày sơ lược:

- Các cách quý vị có thể khiếu nại;
- Những trợ giúp bổ sung có sẵn khi khiếu nại;
- Các bước chính để giải quyết khiếu nại của quý vị, kể cả thời gian trả lời; và
- Các cách tiếp cận Cơ quan Khiếu nại Tài chính của Úc (Australian Financial Complaints Authority - 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 cố gắng tìm ra giải pháp cho khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ đối xử với quý vị với sự tôn trọng và cố gắng đạt được kết quả có lợi nhất cho quý vị. Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị 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 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 với quý vị. Quý vị còn có thể cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thêm sự trợ giúp và chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để cung cấp sự trợ giúp này.

Kết quả Công bằng

Chúng tôi cam kết làm đúng bằng cách cung cấp 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 về bất kỳ thông tin nào mà quý vị được yêu cầu cung cấp. Việc điều tra sẽ được tiến hành một cách công bằng để đạt được kết quả tốt nhất dựa trên các hoàn cảnh và thông tin có sẵn.

Nhanh chóng

Chúng tôi sẽ đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại của quý vị trong thời gian nhanh nhất có thể và trong khoảng thời gian 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 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 khiếu nại của quý vị và sẽ luôn thường xuyên cập nhật cho quý vị trong suốt tiến trình.

3 Các cách quý vị có thể khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của chúng tôi hoặc về cách chúng tôi 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: customerservice@tal.com.au
- Gửi thư tới địa chỉ GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

Quý vị còn có thể gọi cho người đang xử lý vụ việc của mình. Chỉ cần cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và kết quả mà quý vị mong muốn để chúng tôi có thể làm hết khả năng của mình để giải quyết khiếu nại.

Quý vị còn có thể ủy quyền cho người nào đó thay mặt mình 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 của mình vào bất kỳ lúc nào.

Những trợ giúp Bổ sung khi khiếu nại

Nếu bị điếc hay bị suy giảm thính lực hoặc nói khó khăn, quý vị có thể muốn sử dụng Dịch vụ Tiếp âm trên Toàn quốc (National Relay Service - NRS). Quý vị có thể liên hệ với NRS qua số 1300 555 727.

Dịch vụ Thông và Phiên dịch (Translating and Interpreting Service - 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 của họ mà không nói tiếng Anh. Quý vị có thể liên hệ với TIS National qua số 13 14 50.

Xin quý vị cho chúng tôi biết nếu quý vị cần sự 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 24 giờ (hoặc 1 ngày làm việc), hoặc sớm nhất có thể, sau khi nhận được, bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Sau khi chúng tôi biết về khiếu nại và kết quả mà quý vị mong muốn, thì 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 lời xin lỗi. Nếu không, khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển lên nhóm Giải quyết Tranh chấp Nội bộ (Internal Dispute Resolution - IDR) của chúng tôi.

Bước 2

Nếu khiếu nại của quý vị không thể được giải quyết trong vòng 5 ngày làm việc, khiếu nại đó sẽ được chuyển lên 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

Số gọi từ nước ngoài

+61 2 9996 8400

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 cho khiếu nại của quý vị;
 - Thông báo cho quý vị về người sẽ quản lý khiếu nại của quý vị;
 - Thông báo cho quý vị về khoảng thời gian tối đa để giải quyết khiếu nại; và
 - Sắp xếp để quý vị nhận được thông báo thường xuyên về tiến triển của khiếu nại.
- Liên hệ với quý vị để thảo luận về khiếu nại và kết quả mà quý vị mong muốn.
- Điều tra khiếu nại của quý vị bằng cách xem xét và đánh giá tất cả các thông tin liên quan.
- Cung cấp hồi âm cuối cùng cho khiếu nại của quý vị. Hồi âm cuối cùng sẽ thông báo cho quý vị về kết quả của khiếu nại, lý do dẫn đến quyết định của chúng tôi, các cách quý vị có thể truy cập bất kỳ thông tin liên quan nào và cách chuyển khiếu nại lên AFCA nếu quý vị không hài lòng với kết quả của khiếu nại. Nếu kết quả không có lợi cho quý vị, chúng tôi còn sẽ xác định và xử lý các vấn đề được nêu ra và trình bày sơ lược một cách rõ ràng những phát hiện của chúng tôi và các thông tin được sử dụng để đạt được kết quả đó.

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

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 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 hồi đáp đối với khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng về sự chậm trễ, quý vị có thể chuyển đơn khiếu nại của mình lên AFCA như được nêu trong Phần 5.

5 Các cách tiếp cận 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 khiếu nại về các dịch vụ tài chính. Việc này miễn phí cho người tiêu dùng.

Nếu khiếu nại của quý vị không được giải quyết ở mức độ quý vị hoàn toàn hài lòng, 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 (cuộc gọi miễn phí)

Ở dạng văn bản gửi tới
Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Các thời hạn có thể được áp dụng đối với khiếu nại lên AFCA, vì vậy quý vị nên nhanh chóng hành động hoặc nếu không, quý vị nên tham khảo trang mạng của AFCA để biết liệu có thời hạn không hoặc khi nào thì thời hạn được áp dụng với các hoàn cảnh của quý vị, có thể hết hạn.