

## Hannover Life Re of Australasia Ltd

### Chính sách Khiếu nại

#### 1. Giới thiệu về tài liệu này

Hannover Life Re of Australasia Ltd (chúng tôi, hoặc của chúng tôi) cam kết đảm bảo rằng các khiếu nại mà chúng tôi tiếp nhận sẽ được xử lý một cách công bằng, trung thực, chuyên nghiệp và quý khách hàng có thể tin tưởng rằng các khiếu nại và quan ngại của quý vị được chúng tôi xem trọng. Nếu quý vị không hài lòng với chúng tôi, các đối tác của chúng tôi, các sản phẩm bảo hiểm, dịch vụ của chúng tôi hoặc về việc xử lý khiếu nại, vui lòng cho chúng tôi biết.

#### 2. Cách thức thực hiện khiếu nại

Nếu quý vị muốn nhận được phản hồi hoặc giải quyết khiếu nại, quý vị có thể liên hệ với:

- các đại lý của chúng tôi mà quý vị đã mua một trong các sản phẩm bảo hiểm;
- người ủy thác quỹ hưu trí về bảo hiểm của quý vị trong tiền hưu trí; hoặc là
- trực tiếp với chúng tôi qua các chi tiết liên hệ dưới đây.

##### **Quản lý Giải quyết Khiếu nại Khách hàng**

Hannover Life Re of Australasia Ltd  
Tower 1, Level 33  
100 Barangaroo Avenue  
Sydney NSW 2000  
Điện thoại: 1300 041 234  
E-mail: [disputeresolutions@hira.com.au](mailto:disputeresolutions@hira.com.au)

#### 3. Nếu quý vị cần hỗ trợ thêm

##### **Cho người nghe hoặc nói khó khăn**

- Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, quý vị có thể sử dụng National Relay Service (NRS). Có thể liên hệ với NRS qua số 1300 555 727 hoặc TTY: 133 677. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập [trang mạng của NRS](#).

##### **Nếu quý vị nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh**

- Nếu quý vị gặp khó khăn với tiếng Anh, [the 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 không nói tiếng Anh.

Nếu quý vị cần hỗ trợ để khiếu nại, vui lòng cho chúng tôi biết và đội ngũ của chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giúp quý vị.

#### **4. Quy trình khiếu nại nội bộ của chúng tôi**

Khi tiếp nhận khiếu nại, chúng tôi sẽ:

- liên hệ với quý vị để xác nhận khiếu nại qua điện thoại, email hoặc thư trong vòng một ngày làm việc kể từ khi nhận được hoặc trong thời gian sớm nhất;
- giải thích quy trình giải quyết khiếu nại của quý vị;
- đảm bảo rằng chúng tôi hiểu, đánh giá và điều tra nguyên nhân khiếu nại của quý vị;
- thông báo cho quý vị về tiến độ (bao gồm cả sự chậm trễ, nếu có); và
- cung cấp văn bản trả lời cuối cùng về khiếu nại của quý vị, trong vòng tối đa 30 ngày theo lịch (đối với các khiếu nại thông thường không liên quan đến tiền hưu trí) hoặc 45 ngày theo lịch (đối với các khiếu nại liên quan đến tiền hưu trí).

Văn bản trả lời cuối cùng sẽ bao gồm kết quả khiếu nại của quý vị, lý do về quyết định của chúng tôi, cách quý vị có thể truy cập bất kỳ thông tin liên quan nào và cách nộp đơn lên Australian Financial Complaints Authority (AFCA) nếu quý vị không hài lòng với kết quả. Nếu chúng tôi từ chối hoặc từ chối một phần khiếu nại của quý vị, thư trả lời của chúng tôi sẽ nêu rõ lý do về quyết định này.

Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị kết quả trong vòng 30 hoặc 45 ngày theo lịch (nếu có), chúng tôi sẽ:

- thông báo cho quý vị biết lý do chậm trễ;
- hướng dẫn quý vị về quyền khiếu nại với AFCA; và
- cung cấp cho quý vị chi tiết liên hệ của AFCA.

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin để điều tra thêm về khiếu nại của quý vị.

Quý vị không phải trả phí để truy cập quy trình xử lý các khiếu nại hoặc tranh chấp của chúng tôi.

#### **5. Nếu khiếu nại của quý vị vẫn không được giải quyết**

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của chúng tôi, quý vị có thể chuyển khiếu nại của mình lên AFCA. AFCA cung cấp giải pháp giải quyết khiếu nại về các dịch vụ tài chính một cách công bằng và độc lập, miễn phí cho người tiêu dùng (tuân theo các quy định liên quan của cơ quan). Chi tiết liên hệ của AFCA như sau:

- Trang mạng:  
[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- E-mail:  
[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

- Điện thoại:  
1800 931 678 (số gọi miễn phí)
- Bằng văn bản gửi đến:  
Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

Nếu khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân của quý vị đã bị chúng tôi xử lý sai (khiếu nại về quyền riêng tư), vui lòng tham khảo Chính sách Quyền Riêng tư của chúng tôi để biết thêm thông tin: [https://www.hannover-re.com/1094181/australia\\_lh\\_privacy](https://www.hannover-re.com/1094181/australia_lh_privacy)