

Chính sách Khiếu nại ING

Phần giới thiệu

Khách hàng của chúng tôi có quyền được đối xử tối ưu, trung thực và công bằng khi họ giao dịch với chúng tôi, đặc biệt nếu có sự cố xảy ra.

Chúng tôi hoan nghênh ý kiến phản hồi của quý khách và muốn biết ngay nếu chúng tôi không đáp ứng được những gì quý khách kỳ vọng hoặc chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ dành cho quý khách theo bất kỳ cách nào.

Chúng tôi có khuôn khổ quản lý khiếu nại toàn diện và đã được đặt ra để xử lý khiếu nại của khách hàng trong toàn bộ hoạt động kinh doanh của chúng tôi.

Khuôn khổ quản lý khiếu nại của chúng tôi giúp đảm bảo rằng chúng tôi sẽ giải quyết các khiếu nại chúng tôi nhận được một cách trung thực, kịp thời, công bằng và nhất quán.

1. Cách nộp Đơn khiếu nại

Nếu quý khách có khiếu nại hoặc không hài lòng với ING liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi hoặc quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi, quý khách có thể nộp đơn khiếu nại với chúng tôi theo những cách dưới đây:

Quý khách có thể gọi điện cho chúng tôi

Chúng tôi trực 24/7 tại số điện thoại 133 464 hoặc nếu quý khách ở nước ngoài, vui lòng xem số điện thoại gọi miễn phí tại trang [Liên lạc với chúng tôi](#).

Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service - NRS):

Nếu bị điếc, khiếm thính hoặc nói khó khăn, quý khách có thể liên lạc với chúng tôi qua NRS.

TTY (Điện thoại đánh chữ): 133 677, sau đó xin số 133 464

Lời nói: 1300 555 727, sau đó xin số 133 464

Quý khách có thể gửi email cho chúng tôi

customer.complaints@ing.com.au

Quý khách có thể gửi thư cho chúng tôi về:

ING - Complaints Resolution
GPO Box 4094
Sydney NSW 2001

Hoặc quý khách có thể liên lạc với chúng tôi qua các kênh phương tiện truyền thông xã hội của chúng tôi:

Facebook và Twitter

Khiếu nại liên quan đến Living Super

Living Super là sản phẩm được phát hành từ Quỹ hưu bổng ING (ING Superannuation Fund) (Quỹ). Diversa Trustees Limited ABN 49 006 421 638, AFSL 235153 (Diversa) là nhà phát hành sản phẩm Living Super và là người được ủy thác của Quỹ. Điều này có nghĩa là Diversa chịu trách nhiệm tổng thể về giải quyết các khiếu nại liên quan đến Living Super. ING hỗ trợ quản lý khiếu nại cho Diversa, do đó, quý khách vẫn có thể gửi mọi khiếu nại liên quan đến Living Super tới ING bằng các kênh nêu trên hoặc tới Diversa. Muốn biết thêm chi tiết về các khiếu nại liên quan đến Living Super và Chính sách Khiếu nại Diversa (Diversa Complaints Policy), vui lòng tham khảo <https://diversa.com.au/complaints/>.

Khiếu nại liên quan đến Bảo hiểm Thông thường và Hỗ trợ Bên đường

Các sản phẩm bảo hiểm thông thường của ING (Bảo hiểm Xe hơi, Bảo hiểm Nhà và Đồ đạc, Bảo hiểm Thú cưng, Bảo hiểm Du lịch và Bảo hiểm Xe máy) và Hỗ trợ Bên đường do đối tác của ING, Công ty TNHH Bảo hiểm Xe hơi & Thông thường (Auto & General Insurance Company Limited) ('AGIC') phát hành.

Bảo hiểm Xe hơi, Bảo hiểm Nhà và Đồ đạc, Du lịch và Xe máy ING do Công ty TNHH Xe hơi & Dịch vụ Thông thường (Auto & General Services Pty Ltd) ('AGS') là công ty có liên quan của AGIC phân phối. Bảo hiểm Thú cưng ING do Công ty TNHH Dịch vụ Bảo hiểm Sức khỏe Thú cưng (Pet Health Insurance Services Pty Ltd) ('PHIS') quản lý.

ING là đại diện được ủy quyền theo Giấy phép Dịch vụ Tài chính Úc (Australia Financial Services Licenses) của AGIC và AGS.

Các khiếu nại và tranh chấp liên quan đến các sản phẩm này sẽ do AGIC, AGS và/hoặc PHIS quản lý và giải quyết theo quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp của khách hàng. Muốn biết thêm chi tiết hoặc nộp đơn khiếu nại, vui lòng truy cập: www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints.

Khiếu nại liên quan đến Bảo hiểm Y tế Tư nhân

Sản phẩm Bảo hiểm Y tế Tư nhân ING do Công ty TNHH Quỹ Y tế nib (nib Health Funds Limited) phát hành.

nib quản lý và giải quyết các khiếu nại liên quan đến Bảo hiểm Y tế Tư nhân theo quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp của khách hàng. Muốn biết thêm chi tiết hoặc nộp khiếu nại, vui lòng truy cập: www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints.

ING và nib có thể chia sẻ thông tin về khiếu nại của quý khách để giải quyết khiếu nại của quý khách và để cải thiện thủ tục của chúng tôi.

2. Nhờ trợ giúp nộp Đơn khiếu nại

Nếu cần người giúp mình nộp đơn khiếu nại, quý khách có thể chỉ định người đại diện (chẳng hạn như nhân viên tư vấn tài chính, đại diện pháp lý, thân nhân, bạn bè hoặc Dân biểu) để thay mặt quý khách khiếu nại.

Một khi quý khách đã thông báo cho chúng tôi rằng quý khách đã chỉ định người đại diện được ủy quyền thay mặt quý khách liên quan đến khiếu nại, chúng tôi sẽ không liên lạc trực tiếp với quý khách trừ trường hợp:

quý khách đặc biệt yêu cầu chúng tôi liên lạc trực tiếp với quý khách;

chúng tôi có lý do hợp lý để tin rằng người đại diện đang hành động trái với lợi ích tốt nhất của quý khách;

chúng tôi có lý do hợp lý để tin rằng người đại diện đang hành động lừa đảo hoặc gây nhầm lẫn với quý khách và/hoặc chúng tôi;

chúng tôi có lý do hợp lý để tin rằng người đại diện không được ủy quyền đại diện cho quý khách; hoặc

vào thời điểm chúng tôi giải quyết khiếu nại, người đại diện đã bị Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority -AFCA) loại trừ khỏi việc đại diện cho quý khách liên quan đến khiếu nại của quý khách đã gửi đến AFCA. AFCA giải quyết khiếu nại về dịch vụ tài chính một cách công bằng và độc lập miễn phí cho người tiêu dùng.

Ngoài ra, vui lòng liên lạc với chúng tôi và chúng tôi sẽ hợp tác với quý khách nộp khiếu nại.

3. Các bước chính của ING khi giải quyết Đơn khiếu nại

Bước 1:

Người đầu tiên quý vị liên lạc khi nêu khiếu nại và ý kiến phản hồi có thể là bất kỳ nhân viên nào của chúng tôi, nhưng nói chung là một người nào đó trong đội ngũ phụ trách khiếu nại khách hàng của chúng tôi. Họ sẽ tìm cách giải quyết mối quan ngại của quý khách và giải quyết việc tranh chấp của quý khách.

Để giải quyết khiếu nại của quý khách, điều quan trọng là quý khách phải cung cấp cho chúng tôi càng nhiều thông tin càng tốt. Khi quý khách liên lạc với chúng tôi, vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin dưới đây càng tốt:

Thông tin tài khoản - tên và số tài khoản của quý khách

Chi tiết liên lạc - số điện thoại của quý khách hoặc cách thức liên lạc thuận tiện khác. Nếu quý khách chỉ muốn chúng tôi gọi vào những giờ nhất định, vui lòng cho chúng tôi biết.

Thông tin khiếu nại - quý khách khiếu nại về điều gì và đã xảy ra vào lúc nào.

Giải pháp - quý khách muốn chúng tôi giải quyết việc khiếu nại của quý khách như thế nào.

Bước 2:

Một khi nhận được thông tin này, chúng tôi sẽ liên lạc với quý khách để đảm bảo chúng tôi hiểu khiếu nại của quý khách và yêu cầu thêm bất kỳ thông tin nào có thể giúp chúng tôi điều tra. Vào thời điểm này, chúng tôi sẽ cho quý khách biết các bước tiếp theo trong quy trình khiếu nại và thời điểm chúng tôi sẽ liên lạc với quý khách lần tiếp theo.

Bước 3:

Một khi chúng tôi điều tra xong, chúng tôi sẽ liên lạc với quý khách để trình bày giải pháp chúng tôi muốn đề xuất. Nếu quý khách hài lòng với cách chúng tôi giải quyết, chúng tôi sẽ kết thúc việc khiếu nại của quý khách. Tuy nhiên, nếu quý khách không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết, chúng tôi sẽ xác nhận với quý khách bất kỳ cách thức nào khác mà quý khách có lẽ muốn cân nhắc để chuyển khiếu nại của mình lên cấp cao hơn.

Bước 4:

Trong trường hợp quý khách không hài lòng với cách giải quyết việc khiếu nại của mình với ING, quý khách có thể khiếu nại về bất kỳ dịch vụ tài chính nào với AFCA.

Nếu khiếu nại của quý khách liên quan đến Bảo hiểm Y tế Tư nhân và quý khách không hài lòng, quý khách có thể khiếu nại với Thanh tra viên Bảo hiểm Y tế Tư nhân (Private Health Insurance Ombudsmen).

Tại phần 5 và 6 Chính sách này có chi tiết liên lạc đầy đủ của AFCA và Thanh tra viên Bảo hiểm Y tế Tư nhân.

4. Thời hạn giải quyết

Chúng tôi cam kết tuân thủ những thời hạn dưới đây để giải quyết khiếu nại của quý khách:

Xác nhận trong vòng 24 giờ

Chúng tôi sẽ xác nhận đơn khiếu nại của quý khách trong vòng 24 giờ (hoặc một ngày làm việc) kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của quý khách.

Cố gắng giải quyết trong vòng 5 ngày làm việc

Nếu có thể, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết đơn khiếu nại của quý khách trong vòng **5 ngày làm việc**.

Thời hạn hồi đáp bằng văn bản

Nói chung, chúng tôi sẽ không viết thư thông báo với quý khách về đơn khiếu nại đã giải quyết được mà quý khách hài lòng trong vòng 5 ngày làm việc. Tuy nhiên, đối với một số khiếu nại nhất định, chúng tôi có thể phải viết thư thông báo với quý khách, chẳng hạn như nếu quý khách đã yêu cầu chúng tôi viết thư thông báo với quý khách hoặc, theo luật, chúng tôi phải làm như vậy. Trong trường hợp chúng tôi phải viết thư thông báo với quý khách, chúng tôi sẽ viết thư thông báo đó trong vòng thời hạn dưới đây.

***Xin lưu ý thời hạn tùy thuộc loại khiếu nại:**

Loại khiếu nại	Thời hạn
Khiếu nại về tín dụng có liên quan đến thông báo vi phạm	21 ngày dương lịch
Khiếu nại về tín dụng có liên quan đến: thông báo tình trạng khó khăn, hoặc yêu cầu hoãn thủ tục tố tụng cưỡng hành	<p>21 ngày dương lịch, tùy theo những điều dưới đây:</p> <p>Nếu chúng tôi không có đủ thông tin về thông báo tình trạng khó khăn để quyết định, ING sẽ yêu cầu cung cấp thông tin đó không trễ hơn 21 ngày sau khi nhận được đơn khiếu nại.</p> <p>Quý khách cần cung cấp thông tin đó cho chúng tôi trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của chúng tôi.</p> <p>Khi nhận được thông tin chúng tôi đã yêu cầu, chúng tôi sẽ viết thư thông báo chung cuộc trong vòng 21 ngày.</p> <p>Nếu không nhận được thông tin chúng tôi đã yêu cầu trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ viết thư thông báo chung cuộc cho quý khách trong vòng 7 ngày.</p> <p>Nếu đạt được thỏa thuận về thông báo tình trạng khó khăn hoặc yêu cầu hoãn thủ tục tố tụng cưỡng hành, chúng tôi sẽ xác nhận các điều khoản hoặc điều kiện của thỏa thuận đó bằng văn bản trong vòng 30 ngày.</p>
Khiếu nại liên quan đến Living Super về việc phân phối quyền lợi tử vong	Diversa sẽ viết thư thông báo trong vòng 90 ngày dương lịch sau khi hết thời hạn 28 ngày để phản đối đề xuất phân phối quyền lợi tử vong
Tất cả các khiếu nại khác liên quan đến Living Super	Diversa sẽ viết thư thông báo trong vòng 45 ngày dương lịch

Loại khiếu nại	Thời hạn
Các khiếu nại khác về ING hoặc các sản phẩm hoặc dịch vụ do ING cung cấp (không đề cập ở trên).	30 ngày dương lịch

Chúng tôi cũng sẽ tuân thủ các nghĩa vụ của chúng tôi theo Bộ luật Thanh toán Điện tử (ePayments Code) để hồi đáp các khiếu nại liên quan đến bất kỳ khoản thanh toán nhầm lẫn hoặc giao dịch trái phép nào theo quy định trong Bộ luật Thanh toán Điện tử.

Sự khẩn cấp và ưu tiên

Ngoài việc đáp ứng các thời hạn nêu trên, chúng tôi sẽ đánh giá và ưu tiên các khiếu nại tùy theo mức độ khẩn cấp và mức độ nghiêm trọng của vấn đề đã nêu ra. Khi nộp đơn khiếu nại cho chúng tôi, vui lòng cho chúng tôi biết nếu việc đó là khẩn cấp và lý do khẩn cấp.

Ví dụ về các vấn đề chúng tôi có thể ưu tiên bao gồm (nhưng không giới hạn):
khiếu nại của quý khách cho thấy có tình huống khó khăn về tài chính;

khiếu nại của quý khách liên quan đến yêu cầu hoãn thủ tục tố tụng;

quý khách đang bị ngược đãi trong gia đình hoặc về tài chính;

quý khách bị bệnh nặng hoặc giai đoạn cuối; hoặc

sự chậm trễ khi giải quyết khiếu nại có thể ảnh hưởng bất lợi đến điều kiện sống cơ bản của quý khách.

Chậm trễ giải quyết khiếu nại

Mặc dù chúng tôi cố gắng đáp ứng hoặc sớm hơn các thời hạn liệt kê ở trên một cách nhất quán, nhưng có nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng đến thời gian chúng tôi hồi đáp việc khiếu nại. Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể không đáp ứng được các thời hạn đó.

Những ví dụ bao gồm:

không có cơ hội hợp lý để ING hồi đáp kịp thời hạn vì:

- việc giải quyết khiếu nại riêng lẻ đặc biệt phức tạp; và/hoặc

- các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của ING đang gây ra sự chậm trễ trong việc quản lý khiếu nại.

Tuy nhiên, nếu chúng tôi không thể đáp ứng thời hạn hồi đáp có liên quan, trước khi thời hạn đó hết hạn, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo với quý khách về sự chậm trễ để báo cho quý khách biết:

lý do chậm trễ;

quyền khiếu nại của quý khách với AFCA nếu quý khách không hài lòng;

chi tiết liên lạc của bất kỳ cơ quan giải quyết tranh chấp bên ngoài có liên quan nào chẳng hạn như AFCA.

5. Cách liên lạc với AFCA hoặc Thanh tra viên Bảo hiểm Y tế Tư nhân (Private Health Insurance Ombudsman) nếu đơn khiếu nại không giải quyết được

Trong trường hợp quý khách không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết đơn khiếu nại của mình, quý khách có thể khiếu nại với AFCA. AFCA giải quyết khiếu nại về dịch vụ tài chính một cách công bằng và độc lập miễn phí cho người tiêu dùng.

Quý khách có thể liên lạc với AFCA theo các cách thức dưới đây:

Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority)

ĐT: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Trực tuyến: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Bưu chính:

Australian Financial Complaints Authority Limited

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

*Xin lưu ý, nếu khiếu nại của quý khách liên quan đến Phân phối Trợ cấp Tử vong Hưu bổng (Superannuation Death Benefit Distribution), AFCA thường không thể xem xét khiếu nại cho đến khi quý khách nhận được hồi đáp của ING hoặc Diversa cho khiếu nại của mình (trừ trường hợp khiếu nại của quý khách cụ thể là quý khách chưa nhận được hồi đáp cho khiếu nại của mình trong vòng thời hạn đã định).

Thanh tra viên Bảo hiểm Y tế Tư nhân

Nếu khiếu nại của quý khách liên quan đến hành vi của chúng tôi liên quan đến Bảo hiểm Y tế Tư nhân, quý khách có thể khiếu nại với Thanh tra viên Bảo hiểm Y tế Tư nhân (vui lòng truy cập: <https://www.ombudsman.gov.au/contact>).