

Cách khiếu nại

Mercer Super



Vietnamese | Tiếng Việt

Giới thiệu về hướng dẫn này

Hướng dẫn này cho quý vị biết cách khiếu nại nếu quý vị gặp vấn đề và chúng tôi sẽ làm gì để giúp khắc phục vấn đề đó.

Khiếu nại là khi:

- Quý vị không hài lòng với tài khoản của mình hoặc các dịch vụ của chúng tôi, và
- Quý vị yêu cầu chúng tôi giúp giải quyết vấn đề.

Chúng tôi coi khiếu nại của quý vị là cơ hội để trợ giúp chúng tôi làm tốt hơn.

Cách khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi theo 3 cách:



Gọi cho Đường dây Trợ giúp của chúng tôi:

1800 682 525, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 7 giờ tối
(AEST/AEDT)



Gửi email cho chúng tôi:

MSALCustomer.Complaints@mercer.com



Viết thư cho chúng tôi:

Complaints Officer

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

Chúng tôi sẽ làm gì

Khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ:

- Báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị
- Cố gắng khắc phục vấn đề ngay lập tức
- Yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin, nếu cần, để giúp chúng tôi xem xét vấn đề
- Cho quý vị biết bằng văn bản rằng chúng tôi sẽ mất bao lâu để khắc phục vấn đề

Sẽ mất bao lâu để khắc phục vấn đề



Nếu chúng tôi không thể khắc phục vấn đề ngay lập tức, chúng tôi sẽ:

- Cố gắng khắc phục trong vòng 5 ngày làm việc
- Cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm thời gian
- Cho quý vị biết lý do tại sao chúng tôi cần thêm thời gian

Nếu chúng tôi không thể khắc phục vấn đề, chúng tôi sẽ:

- Cho quý vị biết lý do tại sao
- Tìm xem chúng tôi có thể làm gì khác để giúp quý vị
- Cho quý vị biết cách chuyển khiếu nại của mình đến AFCA (Australian Financial Complaints Authority - Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc)

Nhờ ai đó mà quý vị tin tưởng để giúp quý vị



Quý vị có thể yêu cầu ai đó mà quý vị tin tưởng để khiếu nại cho quý vị. Họ có thể là:

- Một thành viên gia đình hoặc bạn bè thân thiết
- Cố vấn tài chính của quý vị
- Luật sư của quý vị

Quý vị sẽ cần phải cung cấp cho chúng tôi giấy ủy quyền trước khi chúng tôi có thể nói chuyện với người liên hệ của quý vị.

Để thực hiện việc này, hãy hoàn tất và gửi lại đơn xin Ủy Quyền cho Bên Thứ Ba (Third Party Authority) của chúng tôi, quý vị có thể [tải đơn này tại đây](#).

Trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị



Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ của quý vị, chúng tôi có thể tìm ai đó để giúp quý vị bằng ngôn ngữ quý vị muốn.

- Hãy hỏi Đường dây Trợ giúp của chúng tôi để có thông dịch viên khi quý vị gọi cho chúng tôi: **1800 682 525**
- Đường dây Trợ giúp hoạt động: **Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 7 giờ tối (AEST/AEDT)**

Các dịch vụ hỗ trợ khác

Hỗ trợ khả năng tiếp cận có nghĩa là quý vị có thể nhận thông tin theo nhiều cách khác nhau và mọi người đều có thể hiểu thông tin này.



Quý vị có thể sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (NRS) cho các cuộc gọi để giúp quý vị nghe hoặc nói chuyện với chúng tôi qua điện thoại.

Tìm thêm thông tin:

Gọi NRS theo số **1800 555 660**

Hoặc đăng ký tại: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

Cách kết nối với chúng tôi thông qua NRS:

- Người dùng NRS Chat, kết nối với NRS sau đó yêu cầu gọi số **1800 682 525**.
- Người dùng máy đánh chữ (TTY), xin gọi **133 677**, sau đó yêu cầu gọi số **1800 682 525**.
- Người dùng cách chuyển tiếp giọng nói thành giọng nói (speech-to-speech relay), xin gọi **1300 555 727** sau đó yêu cầu gọi số **1800 682 525**.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng

Nếu quý vị đã khiếu nại và vẫn không hài lòng với kết quả, quý vị có thể liên hệ với AFCA:

Trang mạng: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Gửi thư đến: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Hỗ trợ thêm

Nếu quý vị đang gặp khó khăn về tài chính, hãy liên hệ với Đường dây Trợ giúp theo số **1800 682 525** và nhóm của chúng tôi có thể giúp quý vị với những lựa chọn khác.

Nếu quý vị đang gặp tình trạng người cao niên bị ngược đãi hoặc bị lạm dụng về tài chính, bạo hành trong nhà và gia đình, hãy nói chuyện với ai đó có thể giúp ích cho quý vị.

Quý vị có thể liên hệ với một số dịch vụ hỗ trợ miễn phí và bảo mật dưới đây:

- **Tư vấn Tài chính Úc (Financial Counselling Australia):**
Gọi **1800 007 007** hoặc truy cập www.financialcounsellingaustralia.org.au để nhận các dịch vụ độc lập và bảo mật về các vấn đề về tài chính.
- **1800 RESPECT (24 giờ):**
Gọi **1800 737 732** hoặc truy cập www.1800respect.org.au để được hỗ trợ nếu quý vị đang gặp phải hoặc có nguy cơ bị tấn công tình dục, là người cao niên bị ngược đãi hoặc bị bạo hành trong nhà và gia đình.
- **Đường dây Cứu sinh (24 giờ):**
Gọi **13 11 14** hoặc truy cập www.lifeline.org.au để được hỗ trợ nếu quý vị đang trải qua thời gian khó khăn và cần nói chuyện với ai đó tại các dịch vụ ngăn ngừa tự tử.

Quyền riêng tư của quý vị là điều quan trọng

Mercer (và các công ty chi nhánh) cam kết bảo mật thông tin của quý vị. Chúng tôi chỉ thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của quý vị để nhận dạng quý vị và giúp chúng tôi giải quyết vụ khiếu nại.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập [Chính sách Quyền Riêng tư của Mercer](#) trên trang mạng của chúng tôi.

Tài liệu được Mercer Superannuation (Australia) Limited ban hành ABN 79 004 717 533, Australian Financial Services Licence 235906, Ủy viên quản trị của Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ('Mercer Super'). Bất kỳ lời khuyên nào được cung cấp đều có tính chất chung và không nhằm đến mục tiêu, tình hình tài chính hoặc nhu cầu của quý vị. Trước khi hành động theo lời khuyên này, vui lòng xem xét Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm có sẵn tại mercersuper.com.au. Tài liệu Xác định Thị trường Mục tiêu có thể xem tại mercersuper.com.au/tmd.

'MERCER' là nhãn hiệu đã đăng ký tại Úc của Mercer (Australia) Pty Ltd với ABN 32 005 315 917.
Bản quyền ©2023 Mercer LLC. Bảo lưu bản quyền.