

Chính sách Xử lý Khiếu nại

Vào tháng 4 năm 2022

Nội dung

1	Bối cảnh	2
1.1	Tổng quan và Mục đích của Chính sách	2
1.2	Tính khả dụng của Chính sách	2
2	Tiến hành Khiếu nại	2
2.1	Định nghĩa về Khiếu nại	2
2.2	Điều gì không phải là Khiếu nại	2
2.3	Ai có thể Khiếu nại?	3
2.4	Làm thế nào để thực hiện Khiếu nại?	3
2.5	Quý vị cần hỗ trợ gì để gửi Khiếu nại?	3
2.6	Quý vị cần cung cấp thông tin gì cùng với Khiếu nại của mình?	3
3	Giải quyết Tranh chấp Nội bộ	4
3.1	Định nghĩa về Khiếu nại	4
3.2	Khảo sát và Đánh giá	4
3.3	Cung cấp cho Quý vị kết quả (phản hồi IDR)	4
3.4	Thời gian phản hồi IDR của chúng tôi	4
3.5	Nếu có sự chậm trễ - IDR thông báo trễ	4
4	Giải quyết Tranh chấp Bên ngoài	5

1. Bối cảnh

1.1 Tổng quan và Mục đích của Chính sách

"Mục đích cốt lõi của chúng tôi là đại diện cho tất cả các nhà đầu tư, đối xử công bằng và tạo cho các nhà đầu tư cơ hội tốt nhất để thành công".

Công ty Vanguard Investments Australia Ltd hoạt động dựa trên triết lý cốt lõi là luôn đặt lợi ích của nhà đầu tư lên hàng đầu và "làm điều đúng đắn". Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ và chăm sóc khách hàng đặc biệt cho Quý vị, bao gồm cả việc giải quyết các Khiếu nại một cách công bằng, bình đẳng và kịp thời. Chúng tôi xem xét tất cả các Khiếu nại một cách nghiêm túc. Chúng tôi xử lý khiếu nại một cách bí mật, tôn trọng và chuyên nghiệp.

Chính sách Xử lý Khiếu nại này (Chính sách) đưa ra cách tiếp cận của chúng tôi trong việc giải quyết Khiếu nại, đảm bảo phù hợp với trọng tâm, văn hóa và giá trị của nhà đầu tư.

Chính sách này đã được phát triển liên quan đến các nghĩa vụ và hướng dẫn luật pháp và quy định, cũng như thực tiễn tốt nhất trong ngành.

1.2 Tính khả dụng của Chính sách

Chính sách này hiện có trên trang web của chúng tôi và dưới dạng bản in theo yêu cầu.

Thông tin về quy trình Giải quyết Tranh chấp Nội bộ (IDR) của chúng tôi cũng có sẵn trong một loạt các tài liệu công khai của Vanguard Australia bao gồm Hướng dẫn Dịch vụ Tài chính Vanguard, Báo cáo Công khai Sản phẩm, Hướng dẫn Nhà đầu tư Cá nhân và Báo cáo Định kỳ (bao gồm cả tuyên bố rút lui).

Quý vị cũng có thể tìm hiểu thêm thông tin về quy trình IDR bằng cách liên hệ với nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số điện thoại 1300 655 101.

2. Tiến hành Khiếu nại

Chúng tôi ở đây để giúp đỡ. Nếu Quý vị có Khiếu nại, chúng tôi muốn cùng Quý vị giải quyết theo cách công bằng, tôn trọng và minh bạch.

2.1 Định nghĩa về Khiếu nại

"Khiếu nại" là:

một biểu hiện của sự không hài lòng đối với hoặc về Vanguard Investments Australia, liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, đội ngũ nhân viên hoặc việc xử lý Khiếu nại, trong đó có sự mong đợi rõ ràng hay ngầm hiểu về phản hồi hay giải pháp hoặc có yêu cầu về mặt pháp lý.

2.2 Điều gì không phải là Khiếu nại

Chúng tôi không thể giải quyết các vấn đề sau theo Chính sách này:

- Các khiếu nại liên quan đến nhân viên/việc làm hoặc các vấn đề liên quan đến công việc nêu ra
- Yêu cầu thông tin đơn giản
- Nhận xét về chúng tôi mà không cần phản hồi, chẳng hạn như phản hồi được cung cấp trong khảo sát
- Khiếu nại bắt đầu bằng kiện tụng
- Sự cố người tố giác

2.3 Ai có thể Khiếu nại?

Quý vị có thể gửi Khiếu nại nếu Quý vị là người tiêu dùng (khách hàng bán lẻ) hoặc doanh nghiệp nhỏ.

2.4 Làm thế nào để thực hiện Khiếu nại?

Nếu có Khiếu nại, quý vị nên liên hệ với nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi và cho chúng tôi biết về Khiếu nại của quý vị để chúng ta có thể cùng nhau giải quyết.

Online: www.vanguard.com.au

Email: clientservices@vanguard.com.au

Điện thoại: 1300 655 101

Tin nhắn bảo mật: thông qua Cổng thông tin bảo mật trực tuyến Vanguard

Thư tín: Vanguard Investments Australia
GPO hộp 1837
Melbourne VIC 3001

Quý vị cũng có thể khiếu nại liên quan đến Exchange Traded Funds (ETF) thông qua chia sẻ máy tính, cơ quan đăng ký cổ phiếu cho các sản phẩm ETF của chúng tôi.

2.5 Quý vị cần hỗ trợ gì để gửi Khiếu nại?

Chúng tôi cam kết giúp Quý vị giải quyết Khiếu nại nhanh nhất có thể và linh hoạt trong cách chúng tôi tiếp nhận, xem xét và giải quyết Khiếu nại. Chúng tôi vui lòng chấp nhận Khiếu nại của (các) đại diện gửi thay cho Người khiếu nại khi Quý vị đã ủy quyền cho (các) đại diện thực hiện nhân danh Quý vị.

Nếu quý vị cần bất kỳ hỗ trợ nào để gửi Khiếu nại hoặc trong suốt quá trình xử lý Khiếu nại, vui lòng liên hệ với nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 1300 655 101.

Có một loạt các tùy chọn chức năng hỗ trợ trên trang web của chúng tôi. Chính sách này có sẵn trong bản in lớn và bằng các ngôn ngữ khác. Trang web của chúng tôi được thiết kế để có thể truy cập được.

2.6 Quý vị cần cung cấp thông tin gì cùng với Khiếu nại của mình?

Khi Quý vị gửi Khiếu nại, vui lòng cung cấp cho chúng tôi:

- họ tên đầy đủ và địa chỉ liên hệ của Quý vị
- số định danh nhà đầu tư Vanguard Australia hoặc số tài khoản (nếu có)
- chi tiết về Khiếu nại của Quý vị và nếu có thể, cung cấp tiến trình sự kiện
- bản sao của bất kỳ tài liệu hỗ trợ nào liên quan đến Khiếu nại của Quý vị
- đề xuất của Quý vị về cách mà Quý vị muốn chúng tôi giải quyết Khiếu nại của mình
- phương pháp giao tiếp mà Quý vị ưu tiên

Việc cung cấp cho chúng tôi càng nhiều thông tin hỗ trợ càng tốt sẽ giúp chúng tôi giải quyết Khiếu nại của Quý vị nhanh nhất có thể.

3. Giải quyết tranh chấp nội bộ (IDR)

3.1 Xác nhận Khiếu nại

Khi Quý vị gửi Khiếu nại của mình, chúng tôi sẽ cố gắng xác nhận nó trong vòng một ngày làm việc hoặc ngay khi có thể. Việc xác nhận có thể bằng lời hoặc bằng văn bản. Chúng tôi hiểu thời gian của Quý vị là quý giá, vì vậy chúng tôi mong muốn hành động kịp thời và phản hồi càng sớm càng tốt.

3.2 Khảo sát và Đánh giá

Nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết Khiếu nại của Quý vị tại điểm liên hệ ban đầu với Quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi hiểu rằng không phải lúc nào cũng làm được việc này. Nếu không thể, nhóm khiếu nại của chúng tôi sẽ tiến hành một cuộc điều tra toàn diện. Chúng tôi sẽ luôn cập nhật tiến trình cho Quý vị.

3.3 Cung cấp cho Quý vị kết quả (phản hồi IDR)

Chúng tôi sẽ cung cấp cho Quý vị một “phản hồi IDR” bằng văn bản nêu rõ kết quả cuối cùng của Khiếu nại và thông báo cho Quý vị về quyền của Quý vị để đưa Khiếu nại lên AFCA nếu Quý vị không hài lòng với kết quả, cùng với các chi tiết liên hệ của AFCA.

Nếu có bất kỳ nội dung nào trong Khiếu nại của Quý vị bị từ chối, chúng tôi sẽ cung cấp cho Quý vị lý do cho quyết định của chúng tôi.

Chúng tôi có thể không cung cấp cho Quý vị phản hồi IDR bằng văn bản nếu Khiếu nại của Quý vị được giải quyết trong vòng 5 ngày làm việc.

Có một loạt các biện pháp khắc phục có thể có sẵn để giải quyết Khiếu nại của Quý vị.

3.4 Thời gian phản hồi IDR của chúng tôi

Chúng tôi mong muốn giải quyết Khiếu nại của Quý vị càng nhanh càng tốt và thường sẽ cung cấp “phản hồi IDR” của Quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận được Khiếu nại của Quý vị.

3.5 Nếu có sự chậm trễ - IDR thông báo trễ

Một số Khiếu nại rất phức tạp. Trong một số trường hợp có giới hạn, chúng tôi không thể gửi phản hồi IDR của Quý vị trong khoảng thời gian 30 ngày ở trên.

Điều này có thể xảy ra nếu:

- việc giải quyết Khiếu nại đặc biệt phức tạp; và/hoặc
- các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi đang gây ra sự chậm trễ trong việc quản lý Khiếu nại.

Nếu có sự chậm trễ, chúng tôi sẽ cung cấp cho Quý vị “thông báo trì hoãn IDR” để thông báo cho Quý vị về lý do của sự chậm trễ, quyền khiếu nại của Quý vị với AFCA nếu Quý vị không hài lòng và các chi tiết liên hệ của AFCA. Chúng tôi sẽ cập nhật cho Quý vị và giữ liên lạc với Quý vị cho đến khi chúng tôi có kết quả cho Quý vị.

4. Giải quyết Tranh chấp Bên ngoài

Nếu Quý vị không hài lòng với kết quả của Khiếu nại của Quý vị hoặc nếu Quý vị không nhận được phản hồi trong các khung thời gian trên, Quý vị có thể đưa Khiếu nại của mình lên Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA).

AFCA là một cơ quan độc lập bên ngoài, có vai trò hỗ trợ người tiêu dùng và các doanh nghiệp nhỏ đạt được thỏa thuận với các công ty tài chính về cách giải quyết Khiếu nại của họ. Nếu Khiếu nại không được giải quyết giữa các bên, AFCA sẽ quyết định một kết quả thích hợp. AFCA cung cấp dịch vụ miễn phí. Quý vị có thể Khiếu nại lên AFCA trực tuyến, bằng thư, email hoặc qua điện thoại.

Điều quan trọng cần lưu ý là giới hạn thời gian áp dụng đối với một số loại Khiếu nại nộp cho AFCA.

Chi tiết liên hệ của AFCA:

Website:	www.afca.org.au
Email:	info@afca.org.au
Điện thoại:	1800 931 678 (miễn phí)
Thư tín:	Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

Nếu Quý vị trực tiếp gửi Khiếu nại của mình lên AFCA trước khi Quý vị nêu vấn đề với chúng tôi, thông thường AFCA sẽ chuyển Khiếu nại của Quý vị đến chúng tôi để xem xét trong khoảng thời gian do AFCA quy định.

Kết nối với Vanguard®

vanguard.com.au

1300 655 101

Vanguard®

Vanguard Investments Australia Ltd (ABN 72 072 881 086 / Giấy phép AFS 227263) là đơn vị phát hành sản phẩm và Nhà điều hành của Nhà đầu tư cá nhân Vanguard. Chúng tôi đã không tính đến hoàn cảnh của Quý vị hoặc khách hàng của Quý vị khi chuẩn bị nội dung trang web của chúng tôi, vì vậy nó có thể không áp dụng được cho tình huống cụ thể mà Quý vị đang xem xét. Quý vị nên xem xét hoàn cảnh của Quý vị hoặc khách hàng của Quý vị và Hướng dẫn IDPS, Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm (PDS) hoặc Bản cáo bạch của chúng tôi trước khi đưa ra bất kỳ quyết định đầu tư nào. Các nhà phân phối sản phẩm của chúng tôi phải xem xét các Quyết định Mục tiêu Thị trường ("TMD"), các nhà đầu tư mô tả sản phẩm có thể sẽ phù hợp và nhất quán với mục tiêu, tình hình tài chính và nhu cầu của họ. Quý vị có thể truy cập Hướng dẫn IDPS, PDS, Bản cáo bạch và TMD của chúng tôi trực tuyến hoặc bằng cách gọi cho chúng tôi theo số 1300 655 101. Kết quả đầu tư trong quá khứ không phải là dấu hiệu phản ánh kết quả đầu tư trong tương lai. Trang web này được xây dựng trên tinh thần thiện chí và chúng tôi không chịu trách nhiệm pháp lý cho bất kỳ sai sót hoặc thiếu sót nào.

© 2021 Vanguard Investments Australia Ltd. Bảo lưu mọi quyền.
VIAHCP 092021