ZURICH

Zurich Australia Limited &
Zurich Investment Management Limited
(Zurich) &
Zurich Assure Australia Pty Ltd

投诉政策

ZURICH

Zurich 承诺，在客户亟需之时伸出援手

我们注重客户服务，始终将客户及其需求放在第一位。这包括了解您对我们的产品、信息、服务或回应有哪些不满意之处，以便我们加以改善。

Zurich 制定有争议内部解决规程，用于解决投诉。解决投诉是我们为您和您的代表提供的一项免费服务。本文件的目的是在您需要这类服务时为您提供指南。

我该如何提出投诉？

我们有专职人员待命，为您提供帮助，他们会仔细聆听并争取尽快解决您的投诉。您可以使用下列任意一种方式联系我们的团队。

联系方式

电话
人寿保险与投资：131 551
Zurich Assure：1800 161 168
国际长途：+ 61 2 9995 3777

在线表单
使用我们的在线投诉表：
http://www.zurich.com.au/contact/complaints.html

电子邮件
disputes.resolution@zurich.com.au

致函
118 Mount Street
North Sydney NSW 2060

为了更好地帮助您，我们恳请您在联系我们进行投诉时提供以下信息：

- 您的姓名
- 您的保单编号（如适用）
- 您的首选联系方式（电话号码和/或电子邮件地址）
- 我们做得不好的地方，即您的投诉事由
- 您希望 Zurich 拿出何种结果。

提出投诉过程中需要帮助或额外协助?

我们理解有些人在提出投诉过程中或许需要帮助。您可以委托别人(例如亲戚、朋友或授权代表人)代表您与我们接洽，但在此情况下我们需要取得您的同意，方可与其商讨您的业务。

对于在理解我们的保险政策、理解 Zurich Assure 顾问提供的建议、或在投诉流程方面(例如，如何提出投诉)存在困难的人士，Zurich 还可提供额外协助。这类人士可能有老年人、经济困难者、身患残疾或有心理健康问题的人士、正遭受家庭暴力的人士、非英语背景的人士或原住民。

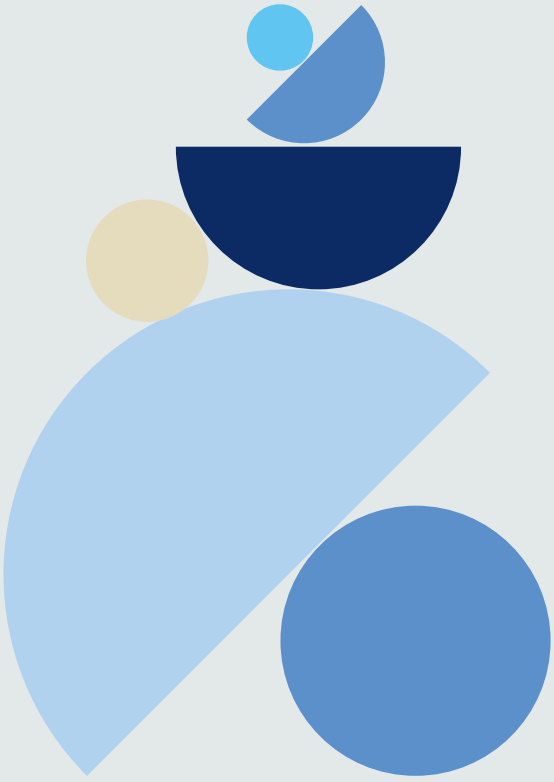
Zurich 将采取措施，确保为所有客户提供所需的服务，并将与您或您的代表一起确定如何最好地提供支持。

如果您需要额外的协助，请致电 131 551（Zurich Life & Investments）或 1800 161 168（Zurich Assure）与我们联系，我们会竭尽所能，帮助您向我们述说投诉事宜。

有听力和言语障碍的客户可以拨打全国中继服务处（National Relay Service）的热线 1300 555 727，联系 Zurich。

需要翻译协助的客户可以拨打口笔译服务处（Translating and Interpreting Service）热线 131 450，请他们代您联系我们。本文件还备有多种语言版本，包括阿拉伯语、韩语、印地语、越南语、简体中文、繁体中文、意大利语和希腊语。相应版本可在我们的网站上找到，也可向我们索取。

如果您需要进一步的支持，有多个组织可供联系，例如 Beyond Blue：www.Beyondblue.org.au



我提出投诉后会发生什么?

Zurich 将在 1 个工作日内(或尽早)确认我们已收到您的投诉，并争取尽快拿出结果。

在适当情况下，我们会将您转介给我们的争议解决团队，由他们接手进一步的调查。

我们将安排对接联系人，及时向您告知进展情况，并与您讨论解决投诉的选项。

一旦我们对投诉结果做出决定，我们将向您通报。

在大多数情况下，我们会书面告知您的投诉结果。如果您的投诉与人寿保险单有关或是由 Zurich Assure 提供财务建议，我们一般将在 30 个日历日内做出决定；如果您的投诉与养老金产品有关，在大多数情况下将在收到收到投诉之日起 45 个日历日内做出决定。如果无法在上述期限内解决您的投诉，我们将以书面形式告知您。

如果我对你们的决定或解决方案不满意，该怎么办?

如果您对我们的回复不满意，您可以申请引入争议外部解决（EDR）机构来审查您的投诉。

澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）是一个采用公平独立投诉解决程序的 EDR 机构。AFCA 为客户提供免费服务，他们的联系方式是：

网站: www.afca.org.au
电子邮箱: info@afca.org.au
电话号码: 1800 931 678 (免费电话)
邮寄地址: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

如果您的投诉涉及隐私问题，您可以联系澳大利亚信息专员办公室（OAIC）：

网站: www.oaic.gov.au
电话号码: 1300 363 992
邮寄地址: Office of the Australian Information Commissione
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

请注意，向 AFCA 或 OAIC 提交投诉有时限规定，具体期限可直接询问各机构。

AFCA 做出裁决后会发生什么?

AFCA 做出的裁决经您接受后，对 Zurich 具有约束力。但是，如果您不接受 AFCA 的裁决，可以寻求其他行动方案。

如果我的投诉涉及财务顾问服务，我该怎么办?

如果您的投诉事关 Zurich Assure 提供的建议，我们将直接协助您处理。

但是，如果您的投诉涉及其他财务顾问，您的财务顾问公司作为澳大利亚金融服务许可证（AFSL）持证人，应该有自己的投诉程序，您可以直接联系他们。

如果是由其他 AFSL 持证人提供建议或服务，但您无法联系上他们，请联系我们。我们可尝试利用自有档案查询您产品的 AFSL 持证人，并帮助您联系他们。

© Zurich Australia Limited (ABN 92 000 010 195 AFSLN 232510) &
Zurich Investment Management Limited ABN 56 063 278 400 AFSL 232 511
Zurich Assure Australia Pty Limited ABN 58 657 804 736 AFSL 538863

RCHG-019458-2023

ZURICH