

Zurich Australia Limited,
Zurich Investment Management Limited
(Zurich) एवं Zurich Assure Australia Pty Ltd

शिकायतों संबंधी नीति



Zurich तब आपकी सहायता करने के लिए प्रतिबद्ध है जब आपको हमारी सबसे अधिक आवश्यकता हो

हम ग्राहक सेवा तथा अपने ग्राहकों और उनकी आवश्यकताओं को प्राथमिकता देने के लिए प्रतिबद्ध हैं। इसमें यह जानना शामिल है कि आप कब हमारे उत्पादों या जानकारी, प्रदान की गई सेवा या दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, और साथ ही इसमें हालात में सुधार करने का अवसर प्राप्त करना शामिल है।

Zurich में शिकायतों का समाधान करने के लिए आंतरिक विवाद समाधान (internal dispute resolution) प्रक्रियाएँ मौजूद हैं जो आपके और आपके प्रतिनिधियों के लिए एक मुफ्त सेवा है। यह दस्तावेज आवश्यकता होने पर आपको इन सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने में सहायता करने के लिए है।

मैं शिकायत कैसे कर सकता/सकती हूँ?

आपकी सहायता के लिए हमारे पास यहाँ समर्पित लोग हैं जो आपकी शिकायत को ध्यानपूर्वक सुनेंगे और जल्द-से-जल्द इसका समाधान करने का प्रयास करेंगे। आप नीचे सूची में दी गई किसी भी पद्धति का उपयोग करके इस टीम से संपर्क कर सकते हैं।

संपर्क विवरण



टेलीफोन

Life Insurance & Investments: 131 551
Zurich Assure: 1800 161 168
अंतरराष्ट्रीय कॉलर: + 61 2 9995 3777



ऑनलाइन फॉर्म

निम्नलिखित पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का उपयोग करें:
<http://www.zurich.com.au/contact/complaints.html>



ईमेल

disputes.resolution@zurich.com.au



पत्र

118 Mount Street
North Sydney NSW 2060



हमारे लिए आपकी बेहतर रूप से सहायता करना संभव बनाने के लिए, हम आप द्वारा हमें अपनी शिकायत के संबंध में हमसे संपर्क करते समय निम्नलिखित जानकारी उपलब्ध कराने पर आभारी होंगे:

- आपका नाम
- आपका पॉलिसी नंबर (यदि लागू हो)
- आप हमारे द्वारा किस प्रकार संपर्क किया जाना पसंद करेंगे (फोन नंबर और/या ईमेल पता)
- हमने जो काम अच्छी तरह नहीं किया है - अर्थात् आपकी शिकायत का ब्यौरा
- वह परिणाम जो आप शिकायत के संबंध में Zurich द्वारा उपलब्ध करवाना चाहेंगे।

क्या शिकायत करने के लिए सहायता या अतिरिक्त मदद की आवश्यकता है?

हम समझते हैं कि कुछ लोगों को शिकायत करने के लिए सहायता की आवश्यकता हो सकती है, इसलिए आप अपनी ओर से किसी अन्य व्यक्ति से हमसे बात करने का अनुरोध कर सकते हैं, जैसे कोई रिश्तेदार, मित्र या कानूनी प्रतिनिधि, जहाँ हमें उनके साथ आपके व्यवसाय के बारे में चर्चा करने के लिए आपकी सहमति प्राप्त है।

Zurich उन लोगों को भी अतिरिक्त सहायता उपलब्ध करा सकता है जिन्हें अपनी बीमा पॉलिसी, Zurich Assure सलाहकार द्वारा प्रदान की गई सलाह या शिकायत दर्ज कराने के तरीके सहित Zurich शिकायत प्रक्रिया को समझने में सहायता की आवश्यकता है। इसमें संभवतः वृद्ध व्यक्ति, वित्तीय कठिनाई से जूझ रहे व्यक्ति, अपंगता, या मानसिक स्वास्थ्य की स्थिति का सामना कर रहे व्यक्ति, पारिवारिक हिंसा झेल रहे व्यक्ति या अंग्रेज़ी न बोल सकने वाली पृष्ठभूमि वाले या मूलनिवासी समुदाय से आने वाले व्यक्ति शामिल हो सकते हैं।

Zurich यह सुनिश्चित करने के उपाय करेगा कि सभी ग्राहकों को वह सेवा उपलब्ध कराई जाए जिसकी उन्हें आवश्यकता है तथा बेहतर तरीके से सहायता प्रदान करने के तरीके की पहचान करने के लिए आपके या आपके प्रतिनिधि के साथ मिलकर काम करेंगे।

यदि आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो, तो कृपया हमसे 131 551 (Zurich Life & Investments) या 1800 161 168 (Zurich Assure) पर संपर्क करें ताकि हम आपकी शिकायत को हल करने में आपकी सहायता करने के लिए आवश्यक सहयोग प्रदान कर सकें।

सुनने और बोलने में अक्षम ग्राहक 1300 555 727 पर राष्ट्रीय प्रसारण सेवा (National Relay Service) के माध्यम से Zurich से संपर्क कर सकते हैं।

अनुवाद सेवा की आवश्यकता वाले ग्राहक 131 450 पर अनुवाद और दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) से संपर्क कर सकते हैं तथा अनुरोध कर सकते हैं कि वे आपकी ओर से हमसे संपर्क करें। यह दस्तावेज विभिन्न भाषाओं जैसे अरबी, कोरियाई, हिंदी, वियतनामी, सरलीकृत चीनी, परंपरागत चीनी, इतालवी और यूनानी में भी उपलब्ध है। इसकी प्रतियाँ हमारी वेबसाइट पर या अनुरोध करने पर प्राप्त की जा सकती हैं।

यदि आपको आगे और अधिक सहायता की आवश्यकता है, तो ऐसे विभिन्न संगठन हैं जो सहायता करने के लिए उपलब्ध हैं जैसे बियॉन्ड ब्लू (Beyond Blue) www.Beyondblue.org.au

मेरे द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कराने के बाद क्या होगा?

Zurich 1 कार्यदिवस के भीतर (या जितना शीघ्र संभव हो) पुष्टि करेगा कि आपकी शिकायत प्राप्त हो गई है तथा जल्द-से-जल्द कोई परिणाम उपलब्ध कराने के लिए काम करेगा।

जहाँ उपयुक्त हो, वहाँ हम आपको अपनी विवाद समाधान टीम के पास भेजेंगे जो आगे की जाँचें करेगी।

हम आपको निर्धारित संपर्क व्यक्ति प्रदान करेंगे जो आपको नियमित रूप से प्रगति की नवीनतम जानकारी देगा तथा आपकी शिकायत का समाधान करने के विकल्पों पर चर्चा करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेगा।

जैसे ही हम आपकी शिकायत के परिणाम के संबंध में कोई निर्णय ले लेते हैं, हम इसके बारे में आपको सूचित करेंगे।

अधिकांश मामलों में, हम इसके बाद आपकी शिकायत का परिणाम लिखित में प्रदान करते हैं। जहाँ आपकी शिकायत जीवन बीमा पॉलिसी या Zurich Assure द्वारा प्रदान की गई वित्तीय सलाह से संबंधित होगी, वहाँ शिकायतों पर हमारा निर्णय आम तौर पर 30 कैलेंडर दिनों के भीतर दे दिया जाएगा। यदि आपकी शिकायत अधिवर्षिता (superannuation) उत्पाद से संबंधित हो, तो अधिकांश मामलों में हमारे द्वारा इसे प्राप्त करने के 45 कैलेंडर दिनों के भीतर निर्णय प्रदान किया जाएगा। जहाँ हम आपकी शिकायत का समाधान इस समय-सीमा के भीतर नहीं कर सकते हैं, वहाँ हम आपको लिखित रूप में सूचित करेंगे।

यदि मैं अपनी शिकायत पर आपके निर्णय या समाधान से संतुष्ट नहीं हूँ, तो क्या होगा?

यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत पर किसी बाहरी विवाद समाधान (External Dispute Resolution - EDR) योजना द्वारा पुनर्विचार करवा सकते हैं।

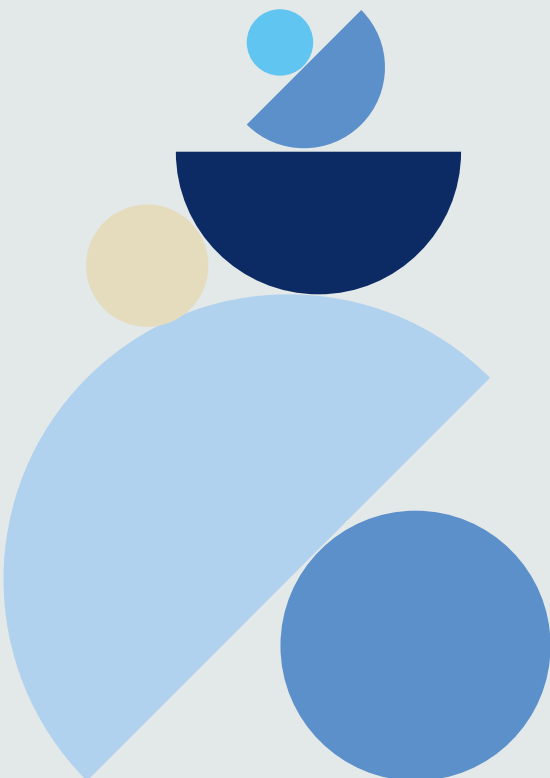
ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority - AFCA) ऐसी EDR योजना है जो निष्पक्ष और स्वतंत्र शिकायत समाधान प्रक्रिया उपलब्ध कराती है, AFCA ग्राहकों के लिए मुफ्त सेवा है और इसका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

वेबसाइट: www.afca.org.au
ईमेल: info@afca.org.au
टेलीफोन: 1800 931 678 (मुफ्त कॉल)
लिखित रूप में: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

यदि आपकी शिकायत निजता के मामले से संबंधित है, तो आप ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त के कार्यालय (Office of the Australian Information Commissioner - OAIC) से संपर्क कर सकते हैं:

वेबसाइट: www.oaic.gov.au
टेलीफोन: 1300 363 992
लिखित रूप में: Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

कृपया ध्यान दें कि AFCA या OAIC में शिकायतें दर्ज कराने के लिए समय सीमाएँ हैं, जो प्रत्येक संगठन से सीधे संपर्क करने पर उपलब्ध होती हैं।



जब AFCA कोई निर्णय ले लेता है, तो क्या होता है?

Zurich AFCA द्वारा लिए गए उन निर्णयों से बाध्य है जो आपके द्वारा स्वीकार किए जाते हैं। बहरहाल, यदि आप AFCA के निर्णय को स्वीकार नहीं करते हैं, तो आप किसी अन्य प्रकार की कार्यवाई के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

यदि मेरी शिकायत किसी वित्तीय सलाहकार की सेवाओं के बारे में हो, तो क्या होगा?

जहाँ आपकी शिकायत Zurich Assure द्वारा प्रदान की गई सलाह से संबंधित होती है, वहाँ हम आपकी प्रत्यक्ष रूप से सहायता करेंगे।

बहरहाल, यदि आपकी शिकायत किसी अन्य वित्तीय सलाहकार के बारे में है, एक ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय सेवा लाइसेंसधारक (Australian Financial Service Licensee - AFSL) के रूप में, आपके वित्तीय सलाहकार की फर्म की इसकी स्वयं की शिकायत प्रक्रिया होनी चाहिए जहाँ आप उस फर्म से सीधे संपर्क कर सकें।

जहाँ सलाह या सेवा किसी अन्य AFSL धारक द्वारा प्रदान की गई थी और आप उससे संपर्क नहीं कर सकते हैं, तो कृपया हमसे संपर्क करें। हम यह निर्धारित करने के लिए अपने रिकॉर्डों से इस संबंध में सहायता करने का प्रयास कर सकते हैं कि आपके उत्पाद के लिए AFSL कौन है और हम आप द्वारा संपर्क करने के लिए सहायता कर सकते हैं।

