ZURICH

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

불만 처리 정책

Zurich는 가장 필요할 때 도움을 드립니다

고객 서비스에 중점을 두고 고객과 고객의 필요를 우선시합니다. 상품이나 정보, 서비스, 제공한 답변의 어느 부분에서 고객이 불만족스럽게 생각했는지 알아내고 바로 잡습니다.

Zurich는 내부 분쟁 해결 절차를 정립하여 불만을 해결하고 있습니다. 고객과 고객의 대리인은 이 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 이 설명서는 필요 시 이 서비스를 이용하실 수 있도록 도와 드립니다.

불만 접수는 어떻게 하나요?

불만 내용을 경청하고 가능한 신속하게 불만을 처리해주는 전담 인력이 있습니다. 아래 열거된 방법 중 하나로 전담 팀에 문의하실 수 있습니다.

연락처 정보

전화

생명보험 및 투자: 131 551
Zurich Assure: 1800 161 168
해외 고객 문의: + 61 2 9995 3777

온라인 접수

아래 링크에서 온라인 접수도 가능합니다

http://www.zurich.com.au/contact/complaints.htm

이메일

disputes.resolution@zurich.com.au

우편

118 Mount Street
North Sydney NSW 2060

불만 접수 차 연락하셨을 때, 보다 원활한 지원을 받으실 수 있도록 다음 정보를 제공해주시면 감사하겠습니다.

- 고객 성함
- 보험증서번호(해당 시)
- 선호하는 회신 방법(전화번호 및/또는 이메일 주소)
- 불만족 내용, 즉 자세한 불만 내용
- 불만과 관련하여 Zurich로부터 받고자 하는 결과.

불만 접수에 도움이나 추가 지원이 필요하십니까?

불만을 접수할 때 도움이 필요하신 분은 대리인과의 업무 협의에 관한 동의서를 제출하시면 친척, 친구 또는 법정 대리인의 대리 접수를 부탁하실 수 있습니다.

또한 Zurich는 Zurich Assure 상담원이 설명하는 보험증권 내용이나, 불만 접수 방법 등 Zurich 민원 처리 과정을 이해하는데 도움이 필요한 고객에게 추가 지원도 제공할 수 있습니다. 고령이시거나, 금전적인 어려움을 겪고 계시거나, 장애가 있으시거나, 정신 질환이 있으시거나, 가정 폭력을 겪고 계시거나, 영어가 모국어가 아닌 국가 또는 지역 출신이신 고객이 추가 지원 대상이 될 수 있습니다.

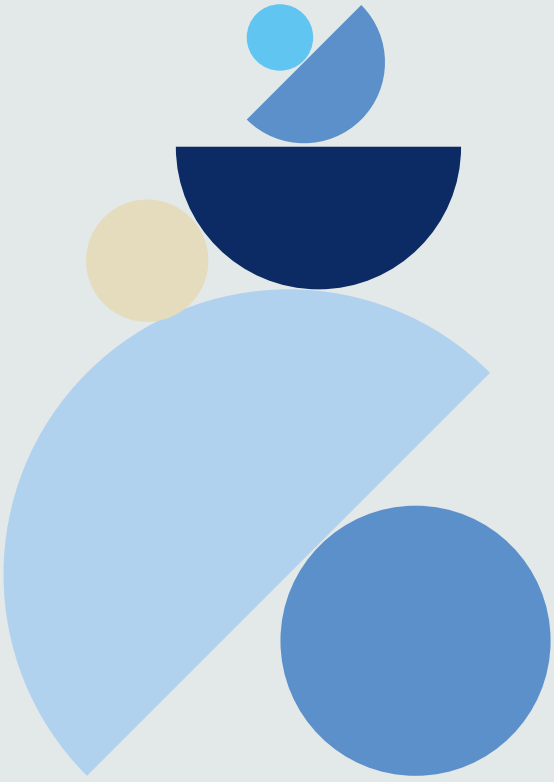
Zurich는 모든 고객이 필요한 서비스를 제공 받으실 수 있도록 대책을 강구하고 고객 또는 고객의 대리인과 협력하여 최선의 지원 방법을 파악합니다.

추가 지원이 필요하신 경우, 전화 131 551번(Zurich Life & Investments) 또는 1800 161 168번 (Zurich Assure) 으로 연락 주시면 불만 처리에 도움이 되는 필요한 지원을 제공해 드리겠습니다.

청각 및 언어 장애 고객은 통신중계서비스(National Relay Service)(전화 1300 555 727번)로 문의하시면 됩니다.

통번역 지원이 필요한 고객은 통번역서비스(Translating and Interpreting Service)(전화 131 450번)로 전화하셔서 대리 문의를 요청하시면 됩니다. 이 설명서는 아랍어, 한국어, 힌두어, 베트남어, 중국어 간체, 중국어 번체, 이탈리아어, 그리스어 등 다국어로도 제공됩니다. 웹사이트에서 확인하시거나 별도 요청하실 수 있습니다.

그 외에 지원이 필요하신 경우 비욘드 블루(Beyond Blue) www.beyondblue.org.au를 비롯한 여러 지원 단체를 이용하실 수 있습니다



접수한 불만은 어떻게 처리되나요?

Zurich에서 1 영업일 내에(또는 가능한 빠른 시일 내에) 불만이 접수되었음을 확인하고 가능한 신속하게 결과를 알려 드립니다.

적합한 경우, 분쟁 해결 팀(Dispute Resolution Team)에서 추가 조사를 하게 됨을 알려 드립니다.

전담 담당자를 지정하여 진행 상황을 정기적으로 알려드리고 고객과 협력하여 불만을 해결할 수 있는 방법을 논의하게 됩니다.

불만 처리 결과가 결정되면 고객에게 결과를 전달 드립니다.

이후에는 일반적으로 답변서를 통해 불만 처리 결과를 설명 드립니다. 불만 처리 결과는 보통 생명보험이나 Zurich Assure에서 제공한 재무 상담 관련 불만인 경우 30 달력일 내에 결정됩니다. 연금 상품 관련 불만인 경우에는 대부분 접수한 날로부터 45 달력일 안에 결정됩니다. 이 기간 안에 해결할 수 없는 불만인 경우 서면으로 알려 드립니다.

불만 처리 결과나 결론이 만족스럽지 않은 경우에는 어떻게 하나요?

답변 내용이 만족스럽지 않은 경우, 외부분쟁해결(External Dispute Resolution, 이하 'EDR') 기구에 검토를 요청하실 수 있습니다.

호주 금융민원당국(Australian Financial Complaints Authority, 이하 'AFCA')은 공정하고 독립적인 민원 해결 절차를 제공하는 EDR 기구입니다. AFCA 서비스는 무료로 이용하실 수 있으며 아래 연락처로 문의하시면 됩니다.

웹사이트: www.afca.org.au
이메일: info@afca.org.au
전화: 1800 931 678 (무료 전화)
우편: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

개인정보 보호 관련 민원인 경우, 호주 정보위원회(Office of the Australian Information Commissioner, 이하 'OAIC')에 문의하시면 됩니다.

웹사이트: www.oaic.gov.au
전화: 1300 363 992
우편: Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

AFCA 또는 OAIC의 경우 일정 기한 내에 불만 해결 신청을 해야 함에 유의하시기 바랍니다. 개별 기관에 직접 문의하시면 신청 기한을 알려 드립니다.

AFCA 결정 후 어떻게 처리되나요?

고객이 인정한 AFCA 결정은 Zurich에게 구속력을 갖게 됩니다. 그러나 AFCA 결정을 받아들일 수 없는 경우, 또 다른 조치를 취하실 수 있습니다.

투자자문가 서비스 관련 민원인 경우 어떻게 해야 하나요?

Zurich Assure에서 제공한 상담과 관련된 불만인 경우, 당사에서 바로 도움을 드리겠습니다.

그러나, 타사 투자자문가와 관련된 불만인 경우, 투자자문가의 소속 기업이 호주 금융서비스면허보유자(Australian Financial Service Licensee, 이하 'AFSL')라면 자체 불만 처리 절차를 갖추고 있을 것이므로, 투자자문 소속 기업에 직접 문의하시면 됩니다.

타 AFSL 보유자가 상담이나 서비스를 제공했고 해당 회사와 연락이 되지 않는 경우, 당사에 연락하시기 바랍니다. 당사 기록을 통해 상품의 소속 AFSL을 판단하여 해당 회사와 연락할 수 있도록 도움을 드릴 수 있습니다.

© Zurich Australia Limited ABN 92 000 010 195 AFSLN 232510 및

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