ZURICH

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

CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI

Zurich cam kết hỗ trợ khi bạn cần chúng tôi nhất

Chúng tôi cam kết phục vụ khách hàng và đặt khách hàng cũng như nhu cầu của họ lên hàng đầu. Nguyên tắc này bao gồm việc nhận ra những tình huống khiến bạn không hài lòng với sản phẩm của chúng tôi hoặc thông tin, dịch vụ, phản hồi mà chúng tôi đã cung cấp, cũng như tận dụng cơ hội này để khắc phục sai sót.

Zurich có sẵn quy trình giải quyết tranh chấp nội bộ (internal dispute resolution) nhằm giải quyết khiếu nại. Đây là dịch vụ miễn phí dành cho bạn và người đại diện của bạn. Tài liệu này nhằm hỗ trợ bạn tiếp cận các dịch vụ này nếu có nhu cầu.

Tôi có thể khiếu nại bằng cách nào?

Chúng tôi có một đội ngũ hỗ trợ chuyên nghiệp sẽ lắng nghe chăm chú và cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn nhanh nhất có thể. Bạn có thể liên hệ với bộ phận này bằng bất kỳ phương thức nào nêu dưới đây.

Chi tiết liên hệ

Điện thoại

Life Insurance & Investments: 131 551
Zurich Assure: 1800 161 168
Người gọi quốc tế: + 61 2 9995 3777

Đơn trực tuyến

Hãy sử dụng đơn khiếu nại trực tuyến của chúng tôi tại địa chỉ

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

Email

disputes.resolution@zurich.com.au

Thư

118 Mount Street
North Sydney NSW 2060

Để giúp chúng tôi hỗ trợ bạn tốt hơn, chúng tôi rất mong bạn cung cấp những thông tin sau khi liên hệ với chúng tôi để trình bày khiếu nại của mình:

- Tên
- Số hợp đồng (nếu có)
- Phương thức liên hệ mà bạn muốn (qua số điện thoại và/hoặc địa chỉ email)
- Những điểm mà chúng tôi làm chưa tốt – tức là thông tin chi tiết khiếu nại của bạn
- Kết quả liên quan đến khiếu nại mà bạn muốn Zurich đáp ứng được.

Bạn cần được giúp đỡ hoặc phương thức hỗ trợ khác để tiến hành khiếu nại?

Chúng tôi hiểu rằng một số đối tượng có thể cần được trợ giúp khiếu nại nên bạn có thể yêu cầu người khác thay mặt bạn để thảo luận với chúng tôi, chẳng hạn như người thân, bạn bè hoặc đại diện pháp lý, khi chúng tôi nhận được sự đồng ý của bạn để thảo luận vấn đề của bạn với họ.

Zurich có thể cung cấp phương thức hỗ trợ khác cho những đối tượng cần trợ giúp để hiểu hợp đồng bảo hiểm, lời tư vấn do chuyên gia tư vấn Zurich Assure cung cấp hoặc quy trình khiếu nại của Zurich, bao gồm cách nộp đơn khiếu nại. Những đối tượng này có thể bao gồm người lớn tuổi, cá nhân gặp khó khăn về tài chính, người khuyết tật hoặc có bệnh tâm thần, nạn nhân đang bị bạo hành gia đình, người không nói tiếng Anh hoặc người bản địa.

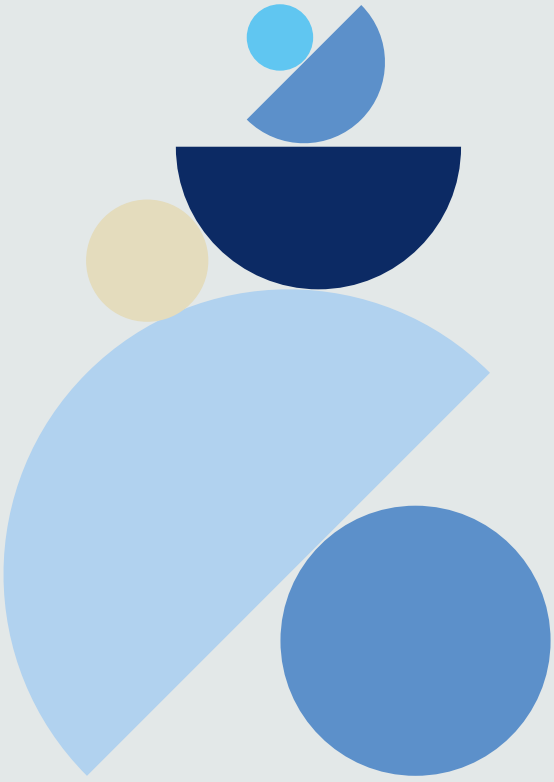
Zurich sẽ tiến hành các biện pháp để đảm bảo rằng tất cả khách hàng đều được cung cấp dịch vụ mà họ cần, đồng thời sẽ làm việc với bạn hoặc đại diện của bạn để xác định phương thức hỗ trợ hiệu quả nhất.

Nếu bạn cần hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 131 551 (Zurich Life & Investments) hoặc 1800 161 168 (Zurich Assure) để chúng tôi có thể cung cấp phương thức hỗ trợ cần thiết, giúp bạn trình bày khiếu nại của mình với chúng tôi.

Khách hàng gặp khó khăn về nghe và nói có thể liên hệ với Zurich thông qua Dịch vụ chuyển tiếp quốc gia – National Relay Service theo số 1300 555 727.

Khách hàng cần hỗ trợ dịch thuật có thể liên hệ Dịch vụ dịch thuật và phiên dịch – Translating and Interpreting Service theo số 131 450 và yêu cầu họ thay mặt bạn liên hệ với chúng tôi. Tài liệu này được trình bày bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau, bao gồm tiếng Ả Rập, tiếng Hàn Quốc, tiếng Hindi, tiếng Việt, tiếng Trung giản thể, tiếng Trung phồn thể, tiếng Ý và tiếng Hy Lạp. Bạn có thể xem bản sao trên trang web của chúng tôi hoặc theo yêu cầu.

Nếu bạn cần hỗ trợ thêm, có nhiều tổ chức khác sẵn sàng trợ giúp, chẳng hạn như tổ chức Vượt qua nỗi buồn – Beyond Blue www.beyondblue.org.au



Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn khiếu nại?

Zurich sẽ xác nhận rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của bạn trong vòng 1 ngày làm việc (hoặc sớm nhất có thể) và cố gắng đưa ra kết quả nhanh nhất có thể.

Trong điều kiện thích hợp, chúng tôi sẽ giới thiệu bạn với Bộ phận giải quyết tranh chấp của chúng tôi để tiến hành điều tra thêm.

Chúng tôi sẽ bổ nhiệm người liên hệ chuyên trách để thường xuyên cập nhật tiến độ và sẽ làm việc với bạn để thảo luận về các phương án giải quyết khiếu nại.

Sau khi đi đến quyết định về kết quả khiếu nại, chúng tôi sẽ liên hệ với bạn về vấn đề này.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi gửi kết quả khiếu nại bằng văn bản. Chúng tôi thường đưa ra quyết định giải quyết khiếu nại trong vòng 30 ngày dương lịch nếu khiếu nại của bạn liên quan đến hợp đồng bảo hiểm nhân thọ hoặc tư vấn tài chính của Zurich Assure. Nếu đơn khiếu nại của bạn liên quan đến sản phẩm hưu bổng thì trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 45 ngày dương lịch kể từ khi nhận được khiếu nại. Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của bạn trong khoảng thời gian này, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản.

Nếu tôi không hài lòng với quyết định mà công ty đề xuất hoặc cách giải quyết khiếu nại của tôi thì sao?

Nếu bạn không hài lòng với phản hồi của chúng tôi, bạn có thể yêu cầu xem xét đơn khiếu nại của mình bằng hình thức Giải quyết tranh chấp bên ngoài – External Dispute Resolution (EDR).

Cơ quan Giải quyết Khiếu nại Tài chính Úc – Australian Financial Complaints Authority (AFCA) là một cơ quan EDR cung cấp quy trình giải quyết khiếu nại công bằng và độc lập. AFCA cung cấp dịch vụ miễn phí cho khách hàng và thông tin liên hệ của cơ quan này như sau:

Trang web: www.afca.org.au
Email: info@afca.org.au
Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)
Bằng văn bản: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến vấn đề quyền riêng tư, bạn có thể liên hệ với Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc – Office of the Australian Information Commissioner (OAIC):

Trang web: www.oaic.gov.au
Điện thoại: 1300 363 992
Bằng văn bản: Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

Vui lòng lưu ý rằng thời gian gửi đơn khiếu nại với AFCA hoặc OAIC có giới hạn và bạn có thể liên hệ trực tiếp với từng tổ chức để tìm hiểu.

Điều gì xảy ra sau khi AFCA đưa ra quyết định?

Zurich bị ràng buộc bởi các quyết định của AFCA mà bạn chấp nhận. Tuy nhiên, nếu bạn không chấp nhận quyết định của AFCA, bạn có thể tìm phương thức khác.

Nếu tôi khiếu nại về các dịch vụ của đơn vị tư vấn tài chính thì sao?

Nếu đơn khiếu nại của bạn có liên quan đến lời tư vấn của Zurich Assure, chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn trực tiếp.

Tuy nhiên, nếu đơn khiếu nại của bạn có liên quan đến chuyên gia tư vấn tài chính khác, với tư cách là đơn vị sở hữu Giấy phép cung cấp dịch vụ tài chính Úc – Australian Financial Service Licensee (AFSL), công ty của chuyên gia tư vấn tài chính của bạn cần có quy trình khiếu nại của riêng họ để bạn có thể liên hệ trực tiếp với họ.

Nếu lời tư vấn hoặc dịch vụ đó do đơn vị AFSL khác cung cấp và bạn không thể liên hệ với họ, vui lòng liên hệ với chúng tôi. Chúng tôi có thể thử và hỗ trợ theo ghi chép của mình để xác định AFSL nào chịu trách nhiệm với sản phẩm của bạn và hỗ trợ bạn liên hệ.

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

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