



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

投訴政策



Zurich致力在您最需要我們時為您提供協助

我們致力於客戶服務，將客戶及其需要放在首位。這包括了解您對我們的產品或我們提供的資訊、服務或回應不滿意之處，並以此為契機加以改正。

Zurich擁有內部爭議解決程序以處理投訴，這是為您和您的代表提供的免費服務。本文件旨在幫助您在有需要時使用這些服務。

我可以怎樣提出投訴？

我們有專人提供協助，他們會仔細聆聽您的投訴並盡快處理。您可以使用下面列出的任何方法聯絡該團隊。



聯絡資料



電話

壽險及投資：131 551
Zurich Assure：1800 161 168
國際來電者：+ 61 2 9995 3777



網上表格

使用我們的網上表格：

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



電郵

disputes.resolution@zurich.com.au



書信

118 Mount Street
North Sydney NSW 2060

為了便於我們適切地幫助您，請您在聯絡我們提出投訴時提供以下資訊：

- 您的名字
- 您的保單編號(如適用)
- 您希望我們怎樣與您聯絡(電話號碼和/或電郵地址)
- 我們做得不好的地方 – 即您投訴的詳細內容
- 您希望Zurich提供的與投訴相關的結果。

需要幫助或額外的協助以提出投訴?

我們理解有些人士可能需要幫助才能提出投訴，因此，您可以要求某人代表您與我們商討，例如親戚、朋友或法律代表等，前提是我們得到您的同意與他們討論您的事務。

Zurich也能向需要幫助以了解其保險政策、其Zurich Assure顧問提供的建議或Zurich投訴流程(包括如何提出投訴)的人提供額外協助。這些人可能包括長者、遇上經濟困難、有殘疾或心理健康狀況、經歷家庭暴力的人士或來自非英語背景或原住民社區的人士。

Zurich將採取措施確保為所有客戶提供他們需要的服務，並將與您或您的代表一起確定如何提供最佳支援。

如果您需要其他協助，請透過131 551 (Zurich人壽和投資)或1800 161 168 (Zurich Assure)與我們聯絡，讓我們提供必要的支援來幫助您提出投訴。

有聽力和語言障礙的客戶可以撥打1300 555 727透過全國中繼服務 (National Relay Service)聯絡Zurich。

需要翻譯協助的客戶可以撥打131 450聯絡翻譯和傳譯服務 (Translating and Interpreting Service)，並要求他們代表您與我們聯絡。本文件還備有多種語言版本，包括阿拉伯文、韓文、印地語、越南文、簡體中文、繁體中文、意大利文和希臘文。各版本可以在我們的網站上找到，或承索提供。

如果您需要進一步的支援，有各種組織可以提供幫助，例如越過憂鬱 (Beyond Blue)

www.Beyondblue.org.au

我提出投訴後會有甚麼事發生?

Zurich將在1個工作日內(或盡快)確認我們已收到您的投訴，並盡快提供結果。

我們會酌情將您轉介給爭議解決團隊，他們將進行進一步調查。

我們將向您提供一名專屬聯絡人，定期讓您了解進展，並將與您一起討論處理投訴的選項。

一旦我們對您的投訴結果作出決定，我們將向您傳達我們的決定。

在大多數情況下，我們會寫信給您，告知您的投訴結果。如果您的投訴與人壽保單有關，或與Zurich Assure提供的財務建議有關，我們通常會在30個日曆日內作出投訴決定。如果與退休金產品有關，則從收到投訴起在不多於45個日曆日內作出決定。如果我們無法在此期限內解決您的投訴，我們將書面通知您。

如果我不滿意你們對我的投訴做出的決定或解決方案，那怎麼辦?

如果您對我們的回覆不滿意，您可以讓外部爭議解決 (External Dispute Resolution, 簡稱EDR)計劃審查您的投訴。

澳洲金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority, 簡稱AFCA) 是一個EDR計劃，提供公平和獨立的投訴解決程序。AFCA向客戶提供免費服務，聯絡方式為：

網站: www.afca.org.au
電郵: info@afca.org.au
電話: 1800 931 678 (免費電話)
書信: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

如果您的投訴涉及私隱問題，您可以聯絡澳洲資訊專員辦事處 (Office of the Australian Information, 簡稱OAIC)：

網站: www.oaic.gov.au
電話: 1300 363 992
書信: Office of the Australian Information
Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

請注意，向AFCA或OAIC提出投訴有時間限制，可直接聯絡各組織了解其時間限制。



AFCA作出決定後會有甚麼事發生？

如果您接受AFCA作出的決定，Zurich受決定約束。
但是，如果您不接受AFCA的決定，您可以尋求其他行動方案。

如果我的投訴是關於財務顧問的服務， 那怎麼辦？

如果您的投訴與Zurich Assure提供的建議有關，我們會直接協助您。

但是，如果您的投訴關乎其他財務顧問，作為澳洲金融服務許可證 (Australian Financial Service Licensee, 簡稱AFSL) 持有者，您的財務顧問所在公司應該有自己的投訴流程，您可以直接與該公司聯絡。

如果是由任何其他AFSL持有者提供建議或服務，而您聯繫不上他們，那麼請與我們聯絡。我們可以查閱記錄，確定是哪位AFSL持有者為您提供產品，並幫助您與之取得聯繫。

