



Zurich Australia Limited,
Zurich Australian Insurance
Limited (OnePath)

投诉政策

ONEPATH 承诺, 在客户亟需之时伸出援手

OnePath 推出的各种保险产品旨在发生不测后为您和您的家人提供保障。

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。

OnePath 制定有《争议内部解决规程》(Internal Dispute Resolution), 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争议解决团队 (Dispute Resolution Team)。



为了更好地帮助您, 您在联系我们进行投诉时可能需要提供以下信息:

- 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 OnePath 拿出何种结果。

联系方式



电话

OneCare 人寿保险产品
133 667

其他种类的人寿保险产品
132 062

国际长途电话
+61 2 9995 3077

OnePath 投资事业部
1800 646 706 / +61 2 9995 3777



在线表单

使用我们的在线投诉表:

<https://www.onepath.com.au/about-us/complaints/form.html>



发送电子邮件给 争议解决团队:

insurancefeedback@onepath.com.au



致函

来信寄给争议解决团队:

Dispute Resolution Manager
GPO Box 4148
Sydney NSW 2001

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。

对于在理解我们的政策或在提出投诉方面存在困难的人士，OnePath 还将提供额外协助。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。

我们将采取措施，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 133 667 与我们联系，我们会竭尽所能，帮助您处理投诉。

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 OnePath。

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？

OnePath 将在 1 个工作日内(或尽早)确认我们已收到您的投诉，并与您一起合作，尽快拿出结果。

如果审查和解决投诉事项需要 5 天以上的时间，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。

我们的对接联系人将及时向您告知进展情况，并将与您讨论解决投诉的选项。

一旦我们对投诉结果做出决定，我们将与您讨论此事。

我们会在需要时书面回复您，我们的回复将列明您的投诉结果。在大多数情况下，如果您的投诉与人寿保险单有关，我们将在 30 个日历日内做出决定；如果您的投诉与养老金产品有关，则将在 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。

如果我对你们提议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 Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

请注意，向 AFCA 或 OAIC 提交争议有时限规定，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 OnePath 具有约束力。但是，如果您对 AFCA 的裁决不满意，您可以寻求其他行动方案。

有关 AFCA 及其程序的更多信息，请访问他们的网站: www.afca.org.au

如果我的投诉是针对财务顾问服务，我该怎么办？

您的金融顾问公司作为澳大利亚金融服务持牌机构 (AFSL)，应该有自己的投诉程序，您可以直接联系他们。如果您在确定保单对应的 AFSL 方面需要帮助，请联系我们，我们可以尝试帮您查询此信息。