



Zurich Australia Limited &  
Zurich Australian Insurance  
Limited (OnePath)

## 불만 처리 정책

## ONEPATH는 가장 필요할 때 도움을 드립니다

OnePath는 계획에 없던 일이 발생했을 때 고객과 고객의 가족이 보장을 받을 수 있는 보험 상품을 설계합니다.

OnePath는 고객 서비스에 중점을 두고 항상 고객과 고객의 필요를 우선시합니다. 상품이나 정보, 서비스, 제공한 답변의 어느 부분에서 고객이 불만족스럽게 생각했는지 파악하여 이를 바로 잡고자 합니다.

OnePath는 내부 분쟁 해결(Internal Dispute Resolution) 절차를 정립하여 불만을 해결하고 있습니다. 고객과 고객의 대리인은 이 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 이 설명서는 필요 시 이 서비스를 이용하실 수 있도록 도움을 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.



불만 접수 차 연락하셨을 때, 보다 원활한 지원을 위해 다음 정보를 제공하실 수 있습니다.

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

### 연락처 정보



#### 전화

OneCare Life 보험 상품

133 667

기타 생명보험 상품

132 062

해외 고객 문의

+61 2 9995 3077

OnePath 투자 상품

1800 646 706 / +61 2 9995 3777



분쟁 해결 팀(DISPUTE RESOLUTION TEAM)에 이메일 문의:

[insurancefeedback@onepath.com.au](mailto:insurancefeedback@onepath.com.au)



#### 우편

분쟁 해결 팀(Dispute Resolution Team)에 우편 문의:

Dispute Resolution Manager

GPO Box 4148

Sydney NSW 2001



#### 온라인 접수

아래 링크에서 온라인 접수도 가능합니다

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

## 불만 접수에 도움이나 추가 지원이 필요하십니까?

불만을 접수할 때 도움이 필요하신 경우, 동의서를 제출하시면 친척, 친구 또는 법정 대리인의 대리 접수를 부탁하실 수 있습니다.

또한 OnePath는 보험증권 내용을 이해하거나 불만을 접수할 때 도움이 필요한 고객에게 추가 지원도 제공합니다. 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.

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

추가 지원이 필요하신 경우, 전화 133 667번으로 연락 주시면 불만 처리에 도움이 되는 필요한 지원을 제공해 드리겠습니다.

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

**통번역 지원이 필요한 고객**은 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.au](http://www.beyondblue.org.au) 를 비롯한 여러 지원 단체를 이용하실 수 있습니다

## 접수한 불만은 어떻게 처리되나요?

OnePath에서 1 영업일 내에(또는 가능한 빠른 시일 내에) 불만을 접수했음을 확인하고 고객과 협력하여 가능한 신속하게 결과를 알려 드립니다.

불만 내용을 검토하고 해결하는 데 5일 이상이 걸리는 경우, 분쟁 해결 팀(Dispute Resolution Team)에서 추가 조사를 하게 됨을 알려 드립니다.

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

불만 처리 결과가 결정되면 고객에게 결과를 알려 드립니다.

필요 시 우편으로 알려드리며, 답변서를 통해 불만 처리 결과를 설명 드립니다. 대부분의 불만 처리 결과는 생명보험 관련 불만인 경우 30 달력일, 연금 상품 관련 불만인 경우 45 달력일 안에 결정됩니다. 이 기간 안에 해결할 수 없는 불만인 경우 서면으로 알려 드립니다.

## 불만 처리 결과나 해결안이 만족스럽지 않은 경우에는 어떻게 하나요?

답변 내용이 만족스럽지 않은 경우, 외부분쟁해결(External Dispute Resolution, 이하 'EDR') 기구에 민원 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](http://www.afca.org.au)

**이메일:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

**전화:** 1800 931 678 (free call)

**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](http://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 분쟁 해결 신청을 해야 함에 유의하시기 바랍니다. 개별 기관에 직접 문의하시면 신청 기한을 알려 드립니다.



## AFCA 결정 후 어떻게 처리되나요?

고객이 인정한 AFCA 결정은 OnePath에게 구속력을 갖게 됩니다. 그러나 AFCA 결정이 만족스럽지 않은 경우, 또 다른 조치를 취하실 수 있습니다.

AFCA 및 절차에 관한 자세한 정보는 해당 기관 웹사이트에서 확인하시기 바랍니다: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

## 투자자문가 서비스 관련 불만인 경우 어떻게 해야 하나요?

투자자문가의 소속 기업이 호주 금융서비스면허보유자 (Australian Financial Service Licensee, 이하 AFSL)인 경우, 자체 불만 처리 절차를 갖추고 있을 것이므로, 투자자문 소속 기업에 직접 문의하시면 됩니다. 가입 보험의 AFSL 이 어디인지 확인하시려면 OnePath에 문의하십시오. 해당 정보를 확인하실 수 있도록 도움을 드리겠습니다.