



Zurich Australia Limited &  
Zurich Australian Insurance  
Limited (OnePath)

# CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI

## ONEPATH CAM KẾT HỖ TRỢ KHI BẠN CẦN CHÚNG TÔI NHẤT

OnePath thiết kế các sản phẩm bảo hiểm nhằm bảo vệ bạn và gia đình bạn khi cuộc sống không diễn ra như dự kiến.

Chúng tôi cam kết phục vụ khách hàng và luôn đặt khách hàng cũng như nhu cầu của họ lên hàng đầu – nguyên tắc này bao gồm việc hiểu rõ những điểm khiến bạn không hài lòng với sản phẩm của chúng tôi hoặc thông tin, dịch vụ, phản hồi mà chúng tôi đã cung cấp, nhờ đó mà chúng tôi có cơ hội khắc phục sai sót.

OnePath 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.



Để chúng tôi có thể hỗ trợ tốt hơn, bạn cần 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 OnePath đáp ứng được.

### CHI TIẾT LIÊN HỆ



#### ĐIỆN THOẠI

Sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ OneCare  
**133 667**

Tất cả các sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ khác  
**132 062**

Người gọi quốc tế  
**+61 2 9995 3077**

Đầu tư OnePath  
**1800 646 706 / +61 2 9995 3777**



#### ĐƠN TRỰC TUYẾN

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

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



#### HÃY GỬI EMAIL CHO BỘ PHẬN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP (DISPUTE RESOLUTION TEAM):

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



#### THƯ

Hãy gửi thư cho Bộ phận giải quyết tranh chấp (Dispute Resolution Team) tại địa chỉ:

**Dispute Resolution Manager**

**GPO Box 4148**

**Sydney NSW 2001**

## BẠN CẦN ĐƯỢC GIÚP ĐỠ HOẶC PHƯƠNG THỨC HỖ TRỢ KHÁC ĐỂ TIẾN HÀNH KHIẾU NẠI?

Chúng tôi hiểu rằng một số đối tượng cần được trợ giúp để khiếu nại và 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.

OnePath sẽ cung cấp phương thức hỗ trợ khác cho những đối tượng cần trợ giúp để hiểu hợp đồng bảo hiểm của mình hoặc 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.

Chúng tôi 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 133 667 để chúng tôi có thể cung cấp phương thức hỗ trợ cần thiết, giúp bạn thực hiện hoạt động khiếu nại của mình.

**Khách hàng gặp khó khăn về nghe và nói** có thể liên hệ với OnePath 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](http://www.beyondblue.org.au)

## ĐIỀU GÌ XẢY RA SAU KHI TÔI NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI?

OnePath 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 làm việc với bạn để đưa ra kết quả nhanh nhất có thể.

Nếu chúng tôi cần hơn 5 ngày để xem xét và giải quyết khúc mắc của bạn, chúng tôi sẽ giới thiệu bạn với Bộ phận giải quyết tranh chấp của chúng tôi để tiến hành điều tra thêm.

Người liên hệ chuyên trách của bạn sẽ 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 thảo luận vấn đề này với bạn.

Chúng tôi sẽ gửi thư cho bạn, nếu cần, và phản hồi của chúng tôi sẽ nêu rõ kết quả khiếu nại của bạn. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ 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 45 ngày dương lịch nếu liên quan đến sản phẩm hưu bổng. 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 họ như sau:

**Trang web:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

**Email:** [info@afca.org.au](mailto: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](http://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 báo cáo tranh chấp 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?

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

Để biết thêm thông tin về AFCA và các quy trình của họ, vui lòng truy cập trang web: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

## NẾU TÔI KHIẾU NẠI VỀ CÁC DỊCH VỤ CỦA ĐƠN VỊ TƯ VẤN TÀI CHÍNH THÌ SAO?

Với tư cách là đơn vị sở hữu Giấy phép cung cấp dịch vụ tài chính Úc – Australian Financial Service Licensee (AFSL), công ty tư vấn tài chính của bạn cần có quy trình khiếu nại của riêng họ và bạn có thể liên hệ trực tiếp với họ. Nếu bạn cần hỗ trợ xác định đối tượng đóng vai trò là AFSL cho hợp đồng bảo hiểm của bạn, vui lòng liên hệ với chúng tôi và chúng tôi sẽ cố gắng hỗ trợ bạn tra cứu thông tin này.