



Zurich Australia Limited &  
OnePath General Insurance  
Pty Limited (OnePath)

## 投訴政策

## ONEPATH致力在您最需要我們時為您提供協助

OnePath設計的保險產品可以在事情發展出乎意料時保護您和您的家人。

我們致力於客戶服務，一直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，以便我們有機會改正。

OnePath擁有內部爭議解決 (Internal Dispute Resolution) 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。



為了適切地幫助您，您可以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OnePath提供的與投訴相關的結果。

### 聯絡資料



#### 電話

OneCare人壽保險產品  
133 667

所有其他人壽保險產品  
132 062

國際來電者  
61 2 9995 3777

OnePath投資產品  
1800 646 706 / +61 2 9995 3777



#### 網上表格

使用我們的網上表格：

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



#### 電郵給我們的爭議解決團隊(DISPUTE RESOLUTION TEAM):

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



#### 書信

寫信給爭議解決團隊 (Dispute Resolution Team)，地址是：

Dispute Resolution Manager  
GPO Box 4148  
Sydney NSW 2001

## 需要幫助或額外的協助以提出投訴？

我們理解有些人士需要幫助才能提出投訴，如果我們得到您同意的話，您亦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。

OnePath也會向需要幫助以了解其政策或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。

我們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133 667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OnePath。

**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](http://www.beyondblue.org.au)

## 我提出投訴後會有甚麼事發生？

OnePath將在1個工作日內(或盡快)確認我們已收到您的投訴，並與您合作以盡快提供結果。

如果我們需要超過5天來審查和解決您的疑慮，我們會將您轉介給爭議解決團隊，他們將進行進一步調查。

您的專屬聯絡人將定期讓您了解進展，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，我們將與您討論我們的決定。

我們會在有需要時寫信給您，而我們的回覆將概述您的投訴結果。在大多數情況下，如果您的投訴與人壽保單有關，我們將在不多於30個日曆日內作出投訴決定；如果與退休金產品有關，則在不多於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提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，他們的聯絡方式為：

**網站:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)  
**電郵:** [info@afca.org.au](mailto: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](http://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提出爭議有時間限制，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，OnePath受決定約束。但是，如果您對AFCA的決定不滿意，您可以尋求其他行動方案。

如要得到更多有關AFCA及其流程的資訊，請瀏覽其網站: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

## 如果我的投訴是關於財務顧問的服務，那怎麼辦？

作為澳洲金融服務持證機構 (Australian Financial Service Licensee, 簡稱AFSL)，您的財務顧問所在公司應該有自己的投訴流程，您可以直接與他們聯絡。如果您需要協助以確定誰是您保單的AFSL，請與我們聯絡，我們可以嘗試幫助您得到此資訊。