

शिकायत कैसे कर सकते हैं

मेटलाइफ़ (MetLife) में हम अपने ग्राहकों के लिए हमेशा सही काम करते हैं। इसलिए यदि आप अपने किसी अनुभव के कारण से अप्रसन्न व असंतुष्ट हैं तो हम उसके बारे में जानना चाहेंगे।

हमारी शिकायत करने की प्रक्रिया आपके लिए एक अवसर है कि आप अपने मामले का पुनरीक्षण हमारे विशेषज्ञ दल द्वारा करवाएँ – जो सोच-समझ कर आपका निर्णय लेंगे और हमें उन क्षेत्रों में महत्वपूर्ण विचार बताएँगे जहाँ हम सुधार ला सकते हैं।

शिकायत करने की प्रक्रिया कैसे काम करती है?

1 आप शिकायत या अपने विचार दर्ज करें

हम आपकी शिकायत मिलने की प्राप्ति को काम के पहले दिन ही बता देंगे, या यदि यह संभव नहीं होगा तो जितना जल्द से जल्द हो सकेगा हम कर देंगे। उसके बाद मेटलाइफ़ आपकी शिकायत का रिकार्ड बना लेगा और इसका लक्ष्य है कि हम उसको ध्यान में रख सकें और पहला अवसर मिलने पर उसका समाधान कर सकें।

यदि हम आपकी शिकायत का समाधान 5 दिन के अन्दर कर लेते हैं तो मेटलाइफ़ आपको मौखिक रूप से बता देगा और जब तक आप निवेदन नहीं करते/ करतीं हम लिखित उत्तर नहीं देते हैं।

2 विवादों का आन्तरिक पुनरीक्षण

यदि मेटलाइफ़ आपके विवाद का समाधान 5 दिन में नहीं कर पाएगा या इसका संबंध किसी ऐसे विषय से है जैसे कि उसे अस्वीकार किया गया है, बीमे के दावे की कीमत या वित्तीय कठिनाई है तो उसे जल्दी करने के लिए हमारे ग्राहक संबंध (Customer Relations) के स्वतंत्र व विशेषज्ञ शिकायत दल के पास भेजा जाएगा। इसे जल्दी करने के लिए आप कभी भी निवेदन कर सकते / सकती हैं।

ग्राहक संबंध (Customer Relations), जो मामले आपकी शिकायत में उठाए गए हैं उन पर फिर से विचार व जाँच-पड़ताल करेगा। आपके शिकायत दर्ज करने के 30 दिन* के अन्दर आपको लिखित उत्तर दिया जाएगा या फिर नवीनतम स्थिति के बारे में बताया जाएगा कि हम उसका समाधान क्यों नहीं कर पाए हैं।

यदि आपका बीमा किसी सुपरएनेनुएशन फ्रन्ड, कर्मचारी योजना या ट्रस्टी द्वारा किया गया है तो मेटलाइफ़ या उसके संगी संगठन द्वारा भेजा गया लिखित उत्तर या नवीनतम स्थिति के बारे में जानकारी 45 दिनों** के अंदर मिल जाएगी।

शिकायत कौन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति किसी भी समय शिकायत दर्ज कर सकता है या अपने विचार बता सकता है।

यदि आप चाहते हैं कि आपकी तरफ से कोई अन्य व्यक्ति शिकायत दर्ज करे तो यह आवश्यक है कि आप मेटलाइफ़ को लिखित अनुमति दें जिससे हम अपनी गोपनीयता की ज़िम्मेदारियों को पूरा कर सकें (संपर्क का विवरण नीचे देखें)।

3 विवादों का बाहर से निरीक्षण करवाना

यदि आप अपनी शिकायत, शिकायत की प्रक्रिया के बारे में मेटलाइफ़ के अंतिम उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं या आपको मेटलाइफ़ का अंतिम उत्तर, ऊपर बताए गए कदम 2 में दी गई समय-सीमा के अंदर नहीं आता है तो आप इससे संबंधित उद्योग विवाद समाधान सेवा (industry dispute resolution service) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

कृपया ध्यान दें कि इससे पहले कि ये सेवाएँ आपकी शिकायत की जाँच-पड़ताल करें, ये चाहती हैं कि आप मेटलाइफ़ को आपकी शिकायत पर कार्य करने का मौका दें।

वे सभी विवाद जो किसी जीवन बीमे से संबंधित पॉलिसी के बारे में हैं तो आपको Australian Financial Complaints Authority (AFCA) से संपर्क करना चाहिए।

कृपया ध्यान दें कि AFCA से शिकायत करने के लिए समय सीमा लागू हो सकती है इसलिए आपको जल्द से जल्द यह करना चाहिए या फिर AFCA वेबसाइट पर देखें कि आपकी स्थिति में समय सीमा कब समाप्त होती है।

आप इन तरीकों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:



- 1300 555 625 पर हमें फ़ोन करें
- हमारा '[Contact Us](#)' फ़ार्म पूरा करें
- aucomplaints@metlife.com पर ईमेल द्वारा
- हमें GPO Box 3319, Sydney NSW 2001 पर पत्र लिख कर, या
- MetLife Australia द्वारा नियंत्रित किसी सोशल मीडिया पृष्ठ पर।

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Telephone: 1800 931 678

Online: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

यदि मुझे ज़्यादा सहायता चाहिए हो तो क्या होगा?

शिकायत की प्रक्रिया के दौरान किसी भी स्थिति में यदि आपको अधिक सहायता चाहिए हो तो हमें बताएँ। इसमें दुभाषिए की सहायता, नैशनल रीले सर्विस, या आपको हमारे किसी प्रश्न का उत्तर देने के लिए ज़्यादा समय चाहिए, शामिल हैं। हमें यह भी बता सकते / सकती हैं कि आपका संपर्क करने का सबसे अच्छा तरीका कौनसा है, जिससे हम आपसे हमेशा आसानी से संपर्क कर पाएँ।

* यह समय-सीमा 5 अक्टूबर 2021 से प्रभावशाली होगी। जो शिकायतें इस तिथि से पहले की जाएँगी उनकी समय-सीमा 45 दिन है
** यह समय-सीमा 5 अक्टूबर 2021 से प्रभावशाली होगी। जो शिकायतें इस तिथि से पहले की जाएँगी उनकी समय-सीमा 90 दिन है।