

如何进行投诉

在MetLife, 我们竭诚为客户服务。如果您对对我们的服务感到不满意, 我们愿意倾听您的申诉。

我们的投诉流程可让您的案例有机会得到专家团队的审查 - 为您提供经过深思熟虑的结果, 并就我们可以改进的地方提供宝贵的反馈。

谁可以进行投诉?

任何人都可以在任何时间段进行投诉或提供反馈。

如果您希望让其他人代表您进行投诉, MetLife需要获得您的书面同意, 以履行我们关于隐私的义务 (请参阅以下联系方式)。

投诉过程是怎样的?

第1步 递交投诉或反馈

我们将在收到您的投诉后一个工作日内确认收到投诉, 若在该时间内无法确认, 我们将做到尽快确认。下一步MetLife将对您的投诉进行备案以进行跟踪, 并努力在第一时间解决您的投诉。

如果我们能够在五个工作日内解决您的投诉, MetLife将只提供口头而不是书面答复, 除非您提出要求。

第2步 内部争议复审

如果MetLife无法在五个工作日内解决您的投诉, 或者投诉涉及某些内容 (例如被拒绝的索赔、保险索赔的价值或经济困难), 投诉将升级至独立的客户关系部专业投诉处理小组。您也可以随时要求将投诉升级。

客户关系部将审查并调查您在投诉中提出的问题。在提交后的30天内*, 您将收到书面回复。如果我们无法解决该问题, 您将会收到我们的解释。

如果您的保险是通过养老基金、员工计划或信托所持有, 您将在45天内**收到来自MetLife或该合作伙伴机构的书面答复或更新。

第3步 外部争议复审

如果您对MetLife的最终回复或投诉流程不满意, 或者您没有在上述第2步说明的时间范围内收到MetLife的最终回复, 您可以联系相关的行业争议解决服务。

请注意, 在这些服务机构调查您的投诉之前, 他们通常会要求您先让MetLife处理您的投诉。

对于任何与人寿保险产品相关的争议, 您应联系“澳大利亚金融投诉局”(AFCA)。

向AFCA投诉可能有时限, 因此您应立即采取行动或访问AFCA网站, 以了解您的投诉是否有时限, 以及时限是多少。

您可以通过以下方式提出投诉:



- 致电 1300 555 625
- 填写 '[Contact Us](#)' 表格
- 发送电子邮件至 aucomplaints@metlife.com
- 给我们写信: GPO Box 3319, Sydney NSW 2001
- 通过MetLife Australia的任何社交媒体平台。

澳大利亚金融投诉局 (AFCA)



GPO Box 3,
Melbourne VIC 3001

电话: 1800 931 678

网址: www.afca.org.au

电子邮件: info@afca.org.au

如果我需要额外的帮助怎么办?

如果您投诉过程中需要任何额外帮助, 请随时联系我们, 这些帮助可能包括使用口译员或国家中继服务, 或您需要额外的时间对我们的要求进行回复。您也可以告诉我们知道您首选的沟通方式, 以便我们可以随时与您取得联系。

* 此期限自 2021 年 10 月 5 日起生效。对于在此日期之前收到的投诉, 期限为 45 天
** 此期限自 2021 年 10 月 5 日起生效。对于在此日期之前收到的投诉, 期限为 90 天。