

Cómo presentar una queja

En MetLife siempre nuestro objetivo es hacer lo correcto por parte de nuestros clientes. Por lo tanto, si no está conforme o está insatisfecho con algo que ha experimentado, nos gustaría saberlo.

Nuestro proceso de quejas es su oportunidad para que nuestro equipo de especialistas revise su caso, para brindarle un resultado informado y proporcionarnos comentarios valiosos sobre dónde podemos mejorar.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquiera puede presentar una queja o comentarios en cualquier momento.

Si desea que alguien presente una queja en su nombre, MetLife requerirá su consentimiento por escrito para cumplir con nuestras obligaciones de privacidad (consulte los detalles de contacto a continuación).

¿Cómo funciona el proceso de quejas?

1 Presente su queja o comentarios

Reconoceremos su queja en el plazo de 1 día hábil a partir de la recepción, o si eso no es posible, tan pronto como sea posible. Después de esto, MetLife registrará su queja con fines de seguimiento y se esforzará por resolver su queja en la primera oportunidad.

Si podemos resolver su queja dentro de los 5 días hábiles, MetLife solo brindará una respuesta verbal y no una respuesta por escrito, a menos que usted la solicite.

2 Revisión interna de disputas

Si MetLife no puede resolver su queja en un plazo de 5 días hábiles, o si se relaciona con ciertos temas como un reclamo rechazado, el monto de un reclamo al seguro o dificultades financieras, se derivará a nuestro equipo de quejas independiente y especializado, el cual es Atención al cliente. También puede solicitar dicha derivación en cualquier momento.

Atención al cliente revisará e investigará los problemas planteados en su queja. Dentro de los 30 días * posteriores a la presentación, recibirá una respuesta por escrito a su queja o una actualización que explique por qué no hemos podido resolverla.

Si su seguro se contrata a través de un fondo de retiro, un programa de empleados o un fideicomisario, recibirá la respuesta por escrito o la actualización dentro de los 45 días **, ya sea de MetLife o de esa organización asociada.

3 Revisión externa de disputas

Si no está satisfecho con la respuesta definitiva de MetLife a su queja, con el proceso de quejas en sí, o no recibe la respuesta definitiva de MetLife dentro de los plazos especificados en el Paso 2 anterior, puede comunicarse con el servicio de resolución de disputas de la industria correspondiente.

Tenga en cuenta que antes de que estos servicios puedan investigar su queja, generalmente requieren que usted primero le haya dado a MetLife la oportunidad de abordar su queja.

Para todas las disputas relacionadas con cualquier producto de seguro de vida, debe comunicarse con la Autoridad Australiana de Quejas Financieras (AFCA, por sus siglas en inglés).

Es posible que se apliquen límites de tiempo para presentar una queja ante AFCA, por lo que debe actuar rápidamente o de lo contrario, consultar el sitio web de AFCA para averiguar si se vence y cuándo el límite de tiempo relevante a sus circunstancias.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:



- llamándonos al **1300 555 625**
- completando nuestro formulario [‘Contact Us’](#)
- enviando un correo electrónico a aucomplaints@metlife.com
- escribiéndonos a GPO Box 3319, Sydney NSW 2001, o
- en cualquier página de redes sociales controlada por MetLife Australia.

Autoridad Australiana de Quejas Financieras (AFCA).



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Teléfono: 1800 931 678

En línea: www.afca.org.au

Electrónico: info@afca.org.au

¿Qué sucede si necesito asistencia adicional?

Avísenos en cualquier momento si necesita ayuda adicional durante el proceso de quejas. Esta ayuda puede incluir el uso de un intérprete o del Servicio Nacional de Retransmisión (National Relay Service), o tiempo adicional para responder a cualquiera de nuestras solicitudes. También puede hacernos saber su método de comunicación preferido para que en todo momento podamos comunicarnos con usted.

* Este plazo es efectivo a partir del 5 de octubre de 2021. Para las quejas recibidas antes de esta fecha, el plazo es de 45 días.
** Este plazo es efectivo a partir del 5 de octubre de 2021. Para las quejas recibidas antes de esta fecha, el plazo es de 90 días.