

Paano ang Pagrereklamo

Sa MetLife, layunin namin palagi ang tamang pakikitungo sa aming mga kustomer, kaya kung hindi ka nasiyahan sa o hindi ikinasiya ang bagay na inyong naranasan, nais naming malaman ang tungkol diyan.

Ang aming proseso sa pagrereklamo ay pagkakataon ninyo para muling masuri ng aming pangkat ng dalubhasa ang inyong kaso – na magbibigay sa inyo ng itinuring na resulta at magbibigay nang mahalagang balikpuna kung saang banda kami may dapat paghusayin.

Sino ang makapagrereklamo?

Kahit sinuman ay makapagrereklamo o magbigay balikpuna sa alinmang yugto.

Kung nais ninyong may ibang taong magsalang ng reklamo para sa inyo, kakailanganin ng MetLife ang inyong nakasulat na pagpayag para maisakatuparan namin ang aming mga katungkulan tungkol sa pagkapribado (tingnan ang mga detalye ng matatawagan sa ibaba).

Paano gumagana ang proseso ng pagrereklamo?

1 Magsalang ka ng reklamo o balikpuna

Tatanggapin namin ang iyong reklamo sa loob ng 1 araw na may opisina o kung hindi posible, sa pinakamadaling paraan. Pagkatapos niyan, itatala ng MetLife ang iyong reklamo na ang pakay ay para nasusundan ito at pagsisikapang mairesolba ang iyong reklamo sa unang pagdulog.

Kung mairesolba namin ang iyong reklamo sa loob ng 5 may opisinang araw, magbibigay lang ang MetLife ng verbal na kasagutan at hindi nakasulat maliban kung hihiling ka ng nakasulat.

2 Panloob na pagrepasso ng mga pinagtatalunan

Kung ang iyong reklamo ay hindi mairesolba ng MetLife sa loob ng 5 may opisinang araw o ito ay tungkol sa ilang paksa tulad ng hindi pinayagang paghahabol, halaga ng paghahabol sa seguro o pinansyal na paghihirap, iaakyat itong mga reklamo sa aming nagsasarili at dalubhasang pangkat na Relasyong Pangkustomer. Maaari ka ring humiling ng pagpapaakyat ng kaso anumang oras.

Irerepasso ng Relasyong Pangkustomer at iimbestigahan ang mga problemang binanggit sa iyong reklamo. Sa loob ng 30 araw* ng pagkasalang, tatanggap ka ng nakasulat na sagot sa iyong reklamo o isang pagpapaliwanag kung bakit hindi pa namin nairesolba ito.

Kung ang iyong seguro ay hinahawakan sa pamamagitan ng isang superannuation fund, sistemang pang-employado o trustee, matatanggap mo ang nakasulat na sagot o update sa loob ng 45 na araw**, mula alinman sa MetLife o nang kasosyong organisasyon.

3 Panlabas na pagrerepasso ng mga pinagtatalunan

Kung hindi mo ikinasiya ang naging pinal na sagot ng MetLife sa iyong reklamo, ang proseso ng reklamo mismo o hindi mo natanggap ang pinal na sagot ng MetLife sa loob ng mga nakatakandang araw na nakatukoy sa Hakbang 2 sa itaas, maaari mong tawagan ang nauukol na serbisyo sa pagresolusyon ng pagtatalo ng industriya.

Mangyaring tandaan na bago mag-imbetiga itong mga serbisyo tungkol sa iyong reklamo, karaniwang kakailanganin nilang binigyan mo ng unang pagkakataon ang MetLife para harapin ang iyong reklamo.

Para sa lahat ng mga pinagtatalunan na nauukol sa anumang produkto ng paseguo sa buhay, dapat mong kontakin ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

May umiiral na takda ng panahon para magreklamo sa AFCA, kaya dapat kang kumilos agad o di kaya sumangguni sa website ng AFCA para malaman kung/kailan magtatapos ang hangganan ng panahon ukol sa iyong mga kalagayan.

Ma-aari Kang mag-sumite ng reklamo sa pamamagitan ng:



- Pagtawag sa amin sa telephone **1300 555 625**
- Kumpeltuhin and aming “[Contact Us](#)” form
- Pagpa-dala ng email sa aucomplaints@metlife.com
- Pagsulat sa GPO Box 3319, Sydney NSW 2001
- O kahit saang “social media page” na nasa ilalim at control ng MetLife Australia.

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

Paano kung kailangan ko ng karagdagang tulong?

Ipaalam sa amin sa alinmang yugto sa kabuuang proseso ng reklamo kung kailangan mo ng karagdagang tulong. Maaaring kasama dito ang paggamit ng isang interpreter o ng National Relay Service, o karagdagang oras para mag-respond sa anumang mga kahilingan namin. Maaari mo ring ipaalam sa amin ang mas gusto niyong paraan ng pakikipagkomunikasyon sa amin para lagi ka naming makokontak.

* Itong banghay-panahon ay epektibo mula ika-5 ng Oktubre 2021. Para sa mga reklamong natanggap bago pa ang petsang ito, ang banghay-panahon ay 45 na mga araw.

** Itong banghay-panahon ay epektibo mula ika-5 ng Oktubre 2021. Para sa mga reklamong natanggap bago pa ang petsang ito, ang banghay-panahon ay 90 na mga araw.

metlife.com.au