

如何投訴

在MetLife大都會人壽保險公司，我們一向秉承客戶至上的理念。如果閣下對我們提供的服務體驗感到不高興或不滿意，我們樂意傾聽。

我們的投訴流程是閣下讓我們專家團隊對閣下的案例進行審核的機會，我們團隊會根據閣下反饋的事項做出及時的處理並提供最佳解決方案，同時，通過處理閣下反饋的意見，我們也能對產品及服務質量不斷做出改善。

投訴流程如何進行？

第一步：

閣下投訴或反饋

收到投訴後，我們會在一個工作日內跟閣下確認閣下的投訴內容。如果我們無法在當個工作日跟閣下確認，我們會盡早聯繫閣下。隨後，MetLife大都會人壽將記錄閣下的投訴內容以便進行信息跟蹤，並在第一時間努力解決閣下的投訴。

如果我們能在五個工作日內解決閣下的投訴，MetLife大都會人壽將給閣下口頭回復，如果閣下需書面回復，請告知我們。

第二步：

內部審查爭議焦點

如果MetLife大都會人壽在5個工作日內無法解決閣下的投訴，或閣下的投訴涉及某些內容，例如您的索賠申請遭拒，保險索賠額度以及經濟困難等內容，閣下的投訴會升級轉由獨立專家投訴團隊 - 客戶關係部 - 予以處理。閣下亦可以在任何時間提出升級要求。

客戶關係部會審核和調查閣下在投訴中提出的問題。閣下將在遞交投訴後30*日內收到關於投訴內容的書面回復，或相關的跟進情況，解釋為何我們還沒有解決閣下的投訴。

如果閣下的保險是通過退休基金，僱員計劃或者受託人持有，閣下將在投訴後45**日內收到回復或投訴跟進情況，該回復可能由MetLife大都會人壽或相關合作機構發出。

誰可以投訴？

任何人都可以隨時投訴或反饋意見。

如果閣下希望他人代表閣下投訴，MetLife大都會人壽需要閣下提供書面同意，以履行我們的隱私義務（參考下方聯繫方式）。

第三步：

外部審查爭議焦點

如果閣下對於MetLife大都會人壽發出的投訴最終回復、投訴流程本身感到不滿意，或者閣下在上述第二步中指定的時間範圍內並沒有收到MetLife大都會人壽的最終回復，閣下可以聯繫相關的行業爭議解決服務機構。

請注意，在這些服務機構對您的投訴展開調查前，他們通常需要閣下先給MetLife大都會人壽機會去處理閣下的投訴。

對於任何與人壽保險產品相關的爭議，閣下需要聯繫澳大利亞金融投訴局（AFCA）。

向AFCA投訴可能會有時間要求，因此閣下需要盡早採取行動，或閣下可以通過訪問AFCA的網站了解相關的投訴截止時間，以確保閣下在投訴截止日期前提交投訴內容。

閣下可以通過以下方式投訴:



- 致電服務熱線 **1300 555 625**
- 填寫表格“[聯繫我們](#)”
- 發送電郵致 aucomplaints@metlife.com
- 郵寄書面材料致：GPO Box 3319, Sydney NSW 2001
- 在大都會人壽澳大利亞其他社交媒體網頁上提交

澳大利亞金融投訴局 (AFCA)



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

服務熱線: 1800 931 678

網址: www.afca.org.au

電郵: info@afca.org.au

如果我需要額外的協助怎麼辦?

如果閣下在投訴任何階段中需要任何額外協助，請告知我們。額外協助內容可能包括：需要額外口譯員或全國轉接服務，或閣下需要額外的時間來回應我們的任何請求。另外，閣下亦可告知首選聯繫方式，以便我們隨時與閣下取得聯繫。

* 此期限自 2021 年 10 月 5 日起生效。對於在此日期之前收到的投訴，期限為 45 天

** 此期限自 2021 年 10 月 5 日起生效。對於在此日期之前收到的投訴，期限為 90 天。

metlife.com.au