

Cách Khiếu Nại

Ở Công Ty MetLife, chúng tôi luôn nhắm tới việc phục vụ đúng đắn cho khách hàng của chúng tôi. Vì vậy nếu bạn không vui lòng hoặc không thỏa mãn về điều gì bạn đã trải nghiệm, chúng tôi muốn lắng nghe về điều đó.

Quy trình chúng tôi giải quyết khiếu nại là cơ hội để việc khiếu nại của bạn được nhóm chuyên viên của chúng tôi xem xét – mang lại cho bạn kết quả giải quyết đã được cân nhắc kỹ lưỡng và cho chúng tôi ý kiến phản hồi quý giá về những lãnh vực nào chúng tôi có thể làm tốt hơn.

Quy trình khiếu nại diễn ra như thế nào?

1 Bạn đệ đơn khiếu nại hoặc ý kiến phản hồi

Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng một ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của bạn rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của bạn, hoặc nếu thời gian một ngày là không thể được thì chúng tôi sẽ trả lời sớm nhất trong hoàn cảnh cho phép. Sau đó MetLife sẽ ghi sự việc khiếu nại của bạn vào hồ sơ để theo dõi và cố gắng giải quyết trong thời gian sớm nhất.

Nếu chúng tôi có thể giải quyết đơn khiếu nại của bạn trong vòng 5 ngày làm việc, MetLife sẽ phúc đáp bằng lời nói chứ không bằng văn bản trừ phi bạn yêu cầu.

2 Xem xét trong nội bộ về các vấn đề tranh chấp

Nếu đơn khiếu nại của bạn không được MetLife giải quyết trong vòng 5 ngày làm việc, hoặc sự khiếu nại đó liên quan tới các chủ đề như việc đòi bồi thường bị từ chối, trị giá bồi thường bảo hiểm hoặc khó khăn tài chính, sự việc sẽ được chuyển lên cấp cao hơn là toán giải quyết khiếu nại chuyên môn và độc lập gọi là “Quan Hệ Khách Hàng” (“Customer Relations”). Bạn cũng có thể yêu cầu sự chuyển lên như vậy bất cứ lúc nào.

Toán Quan Hệ Khách Hàng sẽ xem xét và điều tra các vấn đề đưa ra trong đơn khiếu nại. Trong vòng 30* ngày từ lúc nộp đơn bạn sẽ nhận được sự phúc đáp bằng văn bản cho sự khiếu nại của bạn, hoặc chúng tôi sẽ cập nhật cho bạn biết vì sao chúng tôi không thể giải quyết sự việc bạn khiếu nại.

Nếu bảo hiểm của bạn được giữ thông qua quỹ hưu bổng, chương trình phúc lợi hay quỹ tín thác nhân viên, trong vòng 45** ngày bạn sẽ nhận được thư phúc đáp hoặc sự cập nhật của MetLife hoặc tổ chức đối tác đó.

Ai có thể đệ đơn khiếu nại?

Bất cứ lúc nào và bất kỳ ai cũng có thể đệ đơn khiếu nại hoặc cho ý kiến phản hồi.

Nếu bạn muốn nhờ ai đó đệ đơn khiếu nại thay cho bạn, MetLife cần sự chấp thuận của bạn bằng văn bản để chúng tôi làm đúng trách nhiệm trong vấn đề bảo vệ quyền riêng tư (mời xem chi tiết liên lạc bên dưới).

3 Xem xét từ bên ngoài về các tranh chấp

Nếu bạn không hài lòng với phúc đáp cuối cùng của MetLife cho sự khiếu nại của bạn, chính quy trình khiếu nại, hoặc bạn không nhận được phúc đáp cuối cùng theo khung thời gian được nêu ra ở Bước 2 kể trên, bạn có thể liên hệ với dịch vụ giải quyết tranh chấp cùng ngành.

Xin lưu ý rằng trước khi các dịch vụ này có thể điều tra việc khiếu nại của bạn, họ thường đòi hỏi bạn đã cho MetLife cơ hội xem xét để giải quyết khiếu nại của bạn trước.

Đối với tất cả mọi tranh chấp liên quan đến bất cứ chương trình bảo hiểm nhân thọ nào, bạn nên liên hệ với Cơ Quan Giải Quyết Khiếu Nại Về Tài Chính Úc (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)).

Khiếu nại lên AFCA có hạn định về thời gian nên bạn cần tiến hành nhanh chóng hoặc nếu không bạn có thể tham khảo trên trang mạng của AFCA để biết hạn định thời gian dành cho trường hợp của bạn có quá hạn hay chưa hoặc chừng nào quá hạn.

Bạn có thể đệ đơn khiếu nại bằng cách:



- Gọi cho chúng tôi theo số **1300 555 625**
- Điền biểu mẫu của chúng tôi mang tên "[Liên Lạc Với Chúng Tôi](#)"
- Gửi email đến địa chỉ aucomplaints@metlife.com
- Viết thư cho chúng tôi và gửi về địa chỉ: GPO Box 3319, Sydney NSW 2001, hoặc
- Lên bất cứ trang mạng xã hội nào do MetLife Úc quản lý.

Cơ Quan Giải Quyết Khiếu Nại Về Tài Chính Úc (AFCA)



GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Điện thoại: 1800 931 678

Trực tuyến: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Nếu tôi cần thêm sự trợ giúp thì sao?

Cho chúng tôi biết bất cứ lúc nào nếu bạn cần thêm sự giúp đỡ nào khác trong suốt quá trình giải quyết khiếu nại. Điều này có thể bao gồm cần thông dịch viên hoặc Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia, hoặc cần thêm thời gian để phúc đáp các yêu cầu của chúng tôi. Bạn cũng có thể cho chúng tôi biết bạn thích cách liên lạc nào hơn để chúng tôi luôn liên lạc được với bạn.

*Khung thời gian này có hiệu lực ngày 5 tháng 10 năm 2021. Đối với các khiếu nại nhận trước ngày này, khung thời gian là 45 ngày

**Khung thời gian này có hiệu lực ngày 5 tháng 10 năm 2021. Đối với các khiếu nại được nhận trước ngày này, khung thời gian là 90 ngày

metlife.com.au