Zurich Australia Limited एवं
OnePath General Insurance
Pty Limited (OnePath)

शिकायतों संबंधी नीति

OnePath

ONEPATH तब आपकी सहायता करने के लिए प्रतिबद्ध है जब आपको हमारी सबसे अधिक आवश्यकता हो

OnePath आपकी और आपके परिवार की सुरक्षा करने के लिए बीमा उत्पाद तैयार करता है जब परिस्थितियाँ प्लान के अनुसार नहीं होती हैं।

हम ग्राहक सेवा के लिए प्रतिबद्ध हैं तथा हमेशा अपने ग्राहकों और उनकी आवश्यकताओं को प्राथमिकता देते हैं – इसमें यह जानना शामिल है कि आप कहाँ हमारे उत्पादों या जानकारी, प्रदान की गई सेवा या दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, जिससे हमें हालात में सुधार करने का अवसर मिल सके।

OnePath में शिकायतों का समाधान करने के लिएआंतरिक विवाद समाधान (Internal Dispute Resolution) प्रक्रियाएँ मौजूद हैं जो आपके और आपके प्रतिनिधियों के लिए एक मुफ्त सेवा है। इस दस्तावेज का उद्देश्य आवश्यकता होने पर आपको इन सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने में सहायता करना है।

मैं शिकायत कैसे कर सकता/सकती हूँ?

आपकी सहायता के लिए हमारे पास यहाँ समर्पित लोग हैं जो आपकी शिकायत को ध्यानपूर्वक सुनेंगे और जल्द-से-जल्द इसका समाधान करने का प्रयास करेंगे। आप नीचे सूची में दी गई किसी भी पद्धति का उपयोग करके इस टीम से संपर्क कर सकते हैं।

आपकी बेहतर रूप से सहायता करने के लिए, आप अपनी शिकायत के संबंध में हमसे संपर्क करते समय निम्नलिखित जानकारी उपलब्ध कराना चाहेंगे:

- आपका नाम
- आपका पॉलिसी नंबर (यदि लागू हो)
- आप हमारे द्वारा किस प्रकार संपर्क किया जाना पसंद करेंगे (फोन नंबर और/या ईमेल पता)
- हमने जो काम अच्छी तरह नहीं किया है - अर्थात आपकी शिकायत का ब्यौरा
- वह परिणाम जो आप शिकायत के संबंध में OnePath द्वारा उपलब्ध करवाना चाहेंगे।

संपर्क विवरण

टेलीफोन

OneCare जीवन बीमा उत्पाद
133 667

सभी अन्य जीवन बीमा उत्पाद
132 062

अंतरराष्ट्र ीय कॉलर
+61 2 9995 3777

OnePath निवेश
1800 646 706 / +61 2 9995 3777

ऑनलाइन फॉर्म

निम्नलिखित पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का उपयोग करें:

https://www.onepath.com.au/about-us/complaints/form.html

हमारी विवाद समाधान टीम (DISPUTE RESOLUTION TEAM) को ईमेल भेजें:

insurancefeedback@onepath.com.au

पत्र

विवाद समाधान टीम (Dispute Resolution Team) को इस पते पर लिखें:

Dispute Resolution Manager

GPO Box 4148

Sydney NSW 2001

क्या शिकायत करने के लिए सहायता या अतिरिक्त मदद की आवश्यकता है?

हम समझते हैं कि कुछ लोगों को शिकायत करने के लिए सहायता की आवश्यकता होती है और आप अपनी ओर से किसी अन्य व्यक्ति से हमसे बात करने का अनुरोध कर सकते हैं, जैसे कोई रिश्तेदार, मित्र या कानूनी प्रतिनिधि, जहाँ हमें आपकी सहमति प्राप्त है।

OnePath उन लोगों को भी अतिरिक्त सहायता उपलब्ध कराएगा जिन्हें अपनी पॉलिसी को समझने और शिकायत दर्ज कराने में सहायता की आवश्यकता है। इसमें संभवत: वृद्ध व्यक्ति, वित्तीय कठिनाई से जूझ रहे व्यक्ति, अपंगता, या मानसिक स्वास्थ्य की स्थिति का सामना कर रहे व्यक्ति, पारिवारिक हिंसा झेल रहे व्यक्ति या अंग्रेज़ी न बोल सकने वाली पृष्ठभूमि वाले या मूलनिवासी समुदाय से आने वाले व्यक्ति शामिल हो सकते हैं।

हम यह सुनिश्चित करने के उपाय करेंगे कि सभी ग्राहकों को वह सेवा उपलब्ध कराई जाए जिसकी उन्हें आवश्यकता है तथा बेहतर तरीके से सहायता प्रदान करने के तरीके की पहचान करने के लिए आपके या आपके प्रतिनिधि के साथ मिलकर काम करेंगे।

यदि आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो, तो कृपया हमसे 133 667 पर संपर्क करें ताकि हम आपकी शिकायत को हल करने में आपकी सहायता करने के लिए आवश्यक सहयोग प्रदान कर सकें।

सुनने और बोलने में अक्षम ग्राहक 1300 555 727 पर राष्ट्रीय प्रसारण सेवा (National Relay Service) के माध्यम से OnePath से संपर्क कर सकते हैं।

अनुवाद सेवा की आवश्यकता वाले ग्राहक 131 450 पर अनुवाद और दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) से संपर्क कर सकते हैं तथा अनुरोध कर सकते हैं कि वे आपकी ओर से हमसे संपर्क करें। यह दस्तावेज विभिन्न भाषाओं जैसे अरबी, कोरियाई, हिंदी, वियतनामी, सरलीकृत चीनी, परंपरागत चीनी, इतालवी और यूनानी में भी उपलब्ध है। इसकी प्रतियाँ हमारी वेबसाइट पर या अनुरोध करने पर प्राप्त की जा सकती हैं।

यदि आपको आगे और अधिक सहायता की आवश्यकता है, तो ऐसे विभिन्न संगठन हैं जो सहायता करने के लिए उपलब्ध हैं जैसे बियॉन्ड ब्लू (Beyond Blue) www.beyondblue.org.au

मेरे द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कराने के बाद क्या होगा?

OnePath 1 कार्यदिवस के भीतर (या जितना शीघ्र संभव हो) पुष्टि करेगा कि हमें आपकी शिकायत प्राप्त हो गई है तथा जल्द-से-जल्द कोई परिणाम उपलब्ध कराने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेगा।

यदि हमें आपकी समस्याओं की समीक्षा और समाधान करने के लिए 5 से अधिक दिनों की आवश्यकता होगी, तो हम आपको अपनी विवाद समाधान टीम के पास भेजेंगे जो आगे की जाँचें करेगी।

आपका निर्धारित संपर्क आपको नियमित रूप से प्रगति की नवीनतम जानकारी देगा तथा आपकी शिकायत का समाधान करने के विकल्पों पर चर्चा करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेगा।

जैसे ही हम आपकी शिकायत के परिणाम के संबंध में कोई निर्णय ले लेते हैं, हम इस पर आपसे विचार-विमर्श करेंगे।

जहाँ अपेक्षित होगा, वहाँ हम आपको लिखेंगे, और हमारे उत्तर में आपकी शिकायत के परिणाम का संक्षिप्त विवरण होगा। अधिकांश मामलों में, जहाँ आपकी शिकायत जीवन बीमा पॉलिसी से संबंधित होगी, वहाँ शिकायतों पर हमारे निर्णय 30 कैलेंडर दिनों के भीतर दे दिए जाएँगे, या यदि यह अधिवार्षिता (superannuation) उत्पाद से संबंधित होगी, तो निर्णय 45 कैलेंडर दिन के भीतर दिया जाएगा। जहाँ हम आपकी शिकायत का समाधान इस समय-सीमा के भीतर नहीं कर सकते हैं, वहाँ हम आपको लिखित रूप में सूचित करेंगे।

यदि मैं अपनी शिकायत पर आपके प्रस्तावित निर्णय या समाधान से संतुष्ट नहीं हूँ, तो क्या होगा?

यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत पर किसी बाहरी विवाद समाधान (External Dispute Resolution - EDR) योजना द्वारा पुनर्विचार करवा सकते हैं।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority -AFCA) ऐसी EDR योजना है जो निष्पक्ष और स्वतंत्र शिकायत समाधान प्रक्रिया उपलब्ध कराती है, AFCA ग्राहकों के लिए मुफ्त सेवा है और उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

वेबसाइट: www.afca.org.au
ईमेल: info@afca.org.au
टेलीफोन: 1800 931 678 (मुफ्त कॉल)
लिखित रूप में: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

यदि आपकी शिकायत निजता के मामले से संबंधित है, तो आप ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त के कार्यालय (Office of the Australian Information Commissioner - OAIC) से संपर्क कर सकते हैं:

वेबसाइट: www.oaic.gov.au
टेलीफोन: 1300 363 992
लिखित रूप में: Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

कृपया ध्यान दें कि AFCA या OAIC में विवाद दर्ज कराने के लिए समय सीमाएँ हैं, जो प्रत्येक संगठन से सीधे संपर्क करने पर उपलब्ध होती हैं।

जब AFCA कोई निर्णय ले लेता है, तो क्या होता है?

OnePath AFCA द्वारा लिए गए उन निर्णयों से बाध्य है जो आपके द्वारा स्वीकार किए जाते हैं। बहरहाल, यदि आप AFCA के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप किसी अन्य प्रकार की कार्रवाई के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

AFCA और उनकी प्रक्रियाओं के बारे में और अधिक जानकारी के लिए, कृपया उनकी वेबसाइट: www.afca.org.au

यदि मेरी शिकायत किसी वित्तीय सलाहकार की सेवाओं के बारे में हो, तो क्या होगा?

एक ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय सेवा लाइसेंसधारक (Australian Financial Service Licensee - AFSL) के रूप में, आपके वित्तीय सलाहकार की फर्म की अपनी स्वयं की शिकायत प्रक्रिया होनी चाहिए जहाँ आप उनसे सीधे संपर्क कर सकें। यदि आपको यह निर्धारण करने में सहायता की आवश्यकता है कि आपकी पॉलिसी के लिए AFSL कौन है, तो कृपया हमसे संपर्क करें और हम यह जानकारी प्राप्त करने में आपकी सहायता करने के लिए प्रयास कर सकते हैं।

RHEN-018666-2022 ZU24217 V3 08/22

© Zurich Australia Limited ABN 92 000 010 195 AFSL 232510 and OnePath General Insurance Pty. Limited
ABN 56 072 892 365 AFSL 288160

OnePath