

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ

ਮੈਟਲਾਈਫ (MetLife) ਵਿਖੇ ਸਾਡਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਹੀ ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਅਸੀਂ ਬਿਲਕੁਲ ਸਹੀ ਕੰਮ ਕਰੀਏ। ਇਸ ਲਈ, ਤਜਰਬਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਜਾਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹਵਾਂਗੇ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਦੀ ਸਾਡੀ ਮਾਹਰ ਟੀਮ ਵੱਲੋਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ - ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਮੁਤਾਬਕ ਪਹੁੰਚਿਆ ਨਤੀਜਾ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲੇ ਅਤੇ ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਵੀ ਬਹੁਮੁੱਲੇ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿੱਥੇ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ?

1 ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹੋ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 1 ਕੰਮ-ਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਾਂ ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਵਿਹਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਿੰਨਾਂ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇਗਾ, ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਮੈਟਲਾਈਫ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗਾ, ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਵੇਲੇ ਕਿੱਥੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚੀ ਹੈ (tracking purposes) ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ 'ਚ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕੱਢਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ 5 ਕੰਮ-ਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਵਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਮੈਟਲਾਈਫ ਸਿਰਫ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜੁਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮੰਗ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।

2 ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਮੈਟਲਾਈਫ ਵੱਲੋਂ 5 ਕੰਮ-ਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਾਂ ਫੇਰ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੁਝ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਲੇਮ, ਕਿਸੇ ਬੀਮੇ ਦੇ ਕਲੇਮ ਦਾ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਫੇਰ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦੇ ਦਾਅਵੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਵਜੋਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਮਾਹਰ ਟੀਮ, 'ਕਸਟਮਰ ਰਿਲੇਸ਼ਨਜ਼' ਵੱਲ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮੰਗ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

'ਕਸਟਮਰ ਰਿਲੇਸ਼ਨਜ਼', ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗੀ। ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ* ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਅੱਪਡੇਟ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕੱਢ ਪਾਏ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਬੀਮਾ ਕਿਸੇ ਸੁਪਰਐਨਏਸ਼ਨ ਫੰਡ, ਰਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਸਕੀਮ ਜਾਂ ਟ੍ਰਸਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਅੱਪਡੇਟ, ਮੈਟਲਾਈਫ ਵੱਲੋਂ, ਜਾਂ ਫੇਰ ਉਸ ਸਹਿਭਾਗੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ, 45 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਕੋਈ ਵੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੋਈ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ, ਤਾਂ ਮੈਟਲਾਈਫ ਤੁਹਾਡੀ ਲਿਖਤ ਸਹਿਮਤੀ ਚਾਹਵੇਗਾ, ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਨਿੱਜਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ (ਥੱਲੇ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੇਖੋ)।

3 ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਬਾਹਰੋਂ ਸਮੀਖਿਆ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮੈਟਲਾਈਫ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ਉਸ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਫੇਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੈਟਲਾਈਫ ਦਾ ਅਖੀਰਲਾ ਜਵਾਬ ਉਸ ਸਮੇਂ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਉੱਤੇ ਪੜਾਅ 2 ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਬੰਧਿਤ 'ਉਦਯੋਗਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੇਵਾ' ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਨੋਟ ਕਰ ਲਉ ਕਿ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੈਟਲਾਈਫ ਨੂੰ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕੱਢਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।

ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰੋਡਕਟ (ਸੇਵਾ) ਬਾਰੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਲੱਗੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਕਰ ਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਫੇਰ AFCA ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਜਾ ਕੇ ਸਲਾਹ ਲੈ ਲਉ, ਇਹ ਜਾਨਣ ਲਈ ਕਿ ਕੀ/ਕਦੋਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੋਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:



- 1300 555 625 ਉੱਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ
- ਸਾਡਾ '[Contact Us](#)' ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ
- aucomplains@metlife.com ਉੱਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਕੇ
- GPO Box 3319, Sydney NSW 2001, 'ਤੇ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਪੇਜ ਉੱਤੇ, ਜਿਸ ਨੂੰ MetLife Australia ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

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

ਜੇ ਮੈਨੂੰ ਵਧੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੀ?

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ: ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ (ਇੰਟਰਪਰੈਟਰ) ਜਾਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੀਲੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ, ਜਾਂ ਜੇ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕਹੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧੇਰਾ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ। ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣਾ ਤਰਜੀਹਸ਼ੁਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕੀਏ।

* ਇਹ ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ 5 ਅਕਤੂਬਰ 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਅਵਧੀ 45 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੈ।
** ਇਹ ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ 5 ਅਕਤੂਬਰ 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਅਵਧੀ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੈ।