

Allianz 

SA-CTP

投诉管理手册



# 使用须知

## 第3页

我们对您的承诺

## 第4页

投诉管理

## 第5页

如何提交投诉/SA CTP投诉处理流程

## 第6页

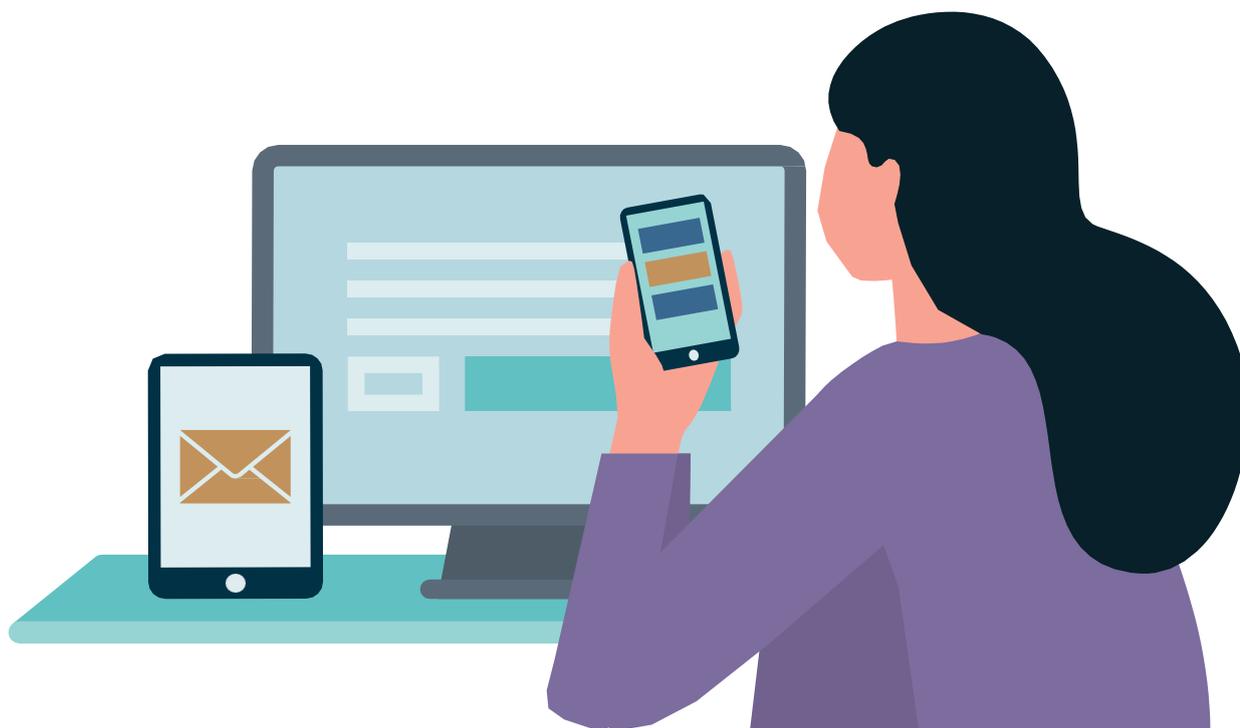
需要进一步帮助和支持的客户

## 第7页

我们非常重视您的反馈

## 第8页

您的隐私



# 我们对您的承诺

Allianz 力求提供卓越的客户服务，我们以礼貌和尊重的态度对待客户，并以同理心、真诚和专业的精神及时作出回应。

如果您遇到问题，或者您有任何不满意之处，请务必告知我们。我们会认真对待您的投诉，并与您合作，以公平透明的方式迅速解决您的投诉。

如果我们无法立即解决您的投诉，我们将为您提供投诉参考编号。

在投诉过程中，我们会向您提供负责处理您投诉的人员的姓名和联系方式。



## 口译/笔译服务

如果您在就您的投诉与我们联系时需要口译员或笔译员，请致电131 450联系笔译和口译服务，并要求接通Allianz Australia Limited – CTP SA Claims。



如需了解更多信息，请访问 [SA CTP Insurance Regulator](#)。

投诉可以升级至监管机构，但我们建议您在此之前尝试与我们解决问题。

## 我们如何衡量服务品质

我们的目标是通过倾听和满足客户的需求，为我们的客户提供优良服务。我们通过邀请客户完成在线调查来衡量客户满意度。这种反馈有助于我们了解客户的需求，从而提升您的整体体验。

我们的客户体验检测让你可以发表意见。通过客户反馈渠道所收集的关于我们提供服务的信息，有助于我们有效提高服务质量。这包括记录和分析通过以下方式收到的信息：

- 我们的投诉处理流程
- 客户满意度调查
- 正面反馈（表扬）

此外，第三者强制保险（CTP）监管机构还会对提出CTP索赔者进行简短的电话调查。从调查中收集的信息有助于他们更好地了解您的索赔体验，并确定Allianz的“索赔人服务评级”平均值。调查结果将在其网站上公布，我们将利用这些反馈，寻找提升索赔人体验的机会。如果您受邀参与调查，我们建议您完成调查。

如果您想了解有关索赔人服务评级的其他信息，我们建议您访问：

[索赔人服务评级 | CTP第三者强制责任险监管机构](#)。

# 投诉管理

## 我们的承诺

Allianz致力于确保您拥有愉快的客户体验。然而，尽管我们竭尽全力，有时仍会发生差错，导致客户期望未能实现。

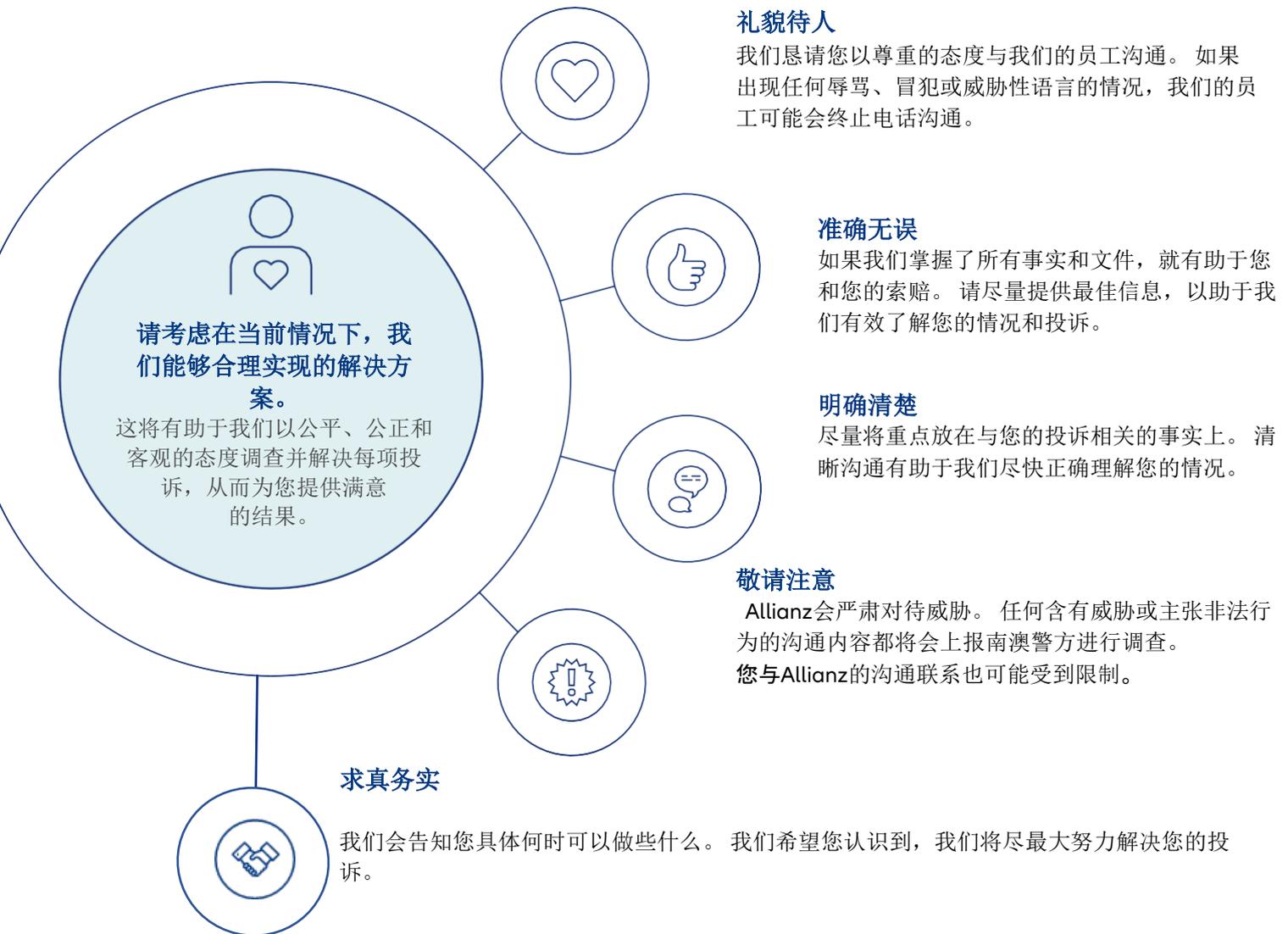
我们坚信，及时有效地回应和解决客户投诉是客户服务的重要组成部分。如果您遇到任何问题或感到不满，请务必告知我们。

我们会根据 [SA CTP保险/监管机构的规定](#) 处理投诉。我们还将确保：

- 确认我们已收到您的投诉
- 尊重您，并确保您得到理解
- 及时告知您投诉的处理进展情况
- 与您合作，帮助您解决投诉

## 我们对您的希望

为了更好地处理您的投诉，我们希望您能协助我们做到以下几点：



# 如何提交投诉/

## 我们的投诉处理流程



### 第一阶段

**向Allianz投诉:** 我们将努力在收到投诉后的10个工作日内解决您的投诉，并在30个日历日内提供最终书面答复。若因需进一步信息或调查而无法在10个工作日内回复您的投诉，我们将在该时间范围内告知您，并设法与您另外商定合理的时间范围。除非您和我们另有约定，否则我们将至少每10个工作日向您通报一次我们对投诉的回复进度。

### 第1步

您的个案经理是您所有投诉的首个联系人。他们熟悉您的情况，并经过培训，能够采取行动或升级您的问题。

### 第2步

如果您对个案经理对投诉的初步回应不满意，我们建议您直接与个案经理的上级经理讨论此事。

### 第3步

如果您仍然不满意，可以要求州索赔经理进行审查。如果您对我们对投诉的回应不满意，投诉可能会进入第二阶段。我们会通知您此次审核的联系人。



### 第二阶段

**内部审核:** 如果您不同意我们做出的决定，例如责任认定或和解方案，或者您在任何方面不满意，我们希望有机会首先通过我们的内部争议解决流程来解决投诉。您也可以使用外部调解会议流程。我们的内部争议解决专员具备相应的经验、知识和权限。该专员隶属于负责管理您索赔的团队之外的独立部门。

所有与您所争议的决定相关的必要信息都将提交给争议解决专员。他们将审核所有信息以做出裁决，并在15个工作日内直接与您联系，告知您，他们是否认为该决定合理，或是否推翻原决定。



### 第三阶段

**调解:** 如果您对内部争议解决审核的结果不满意，从内部审核决定之日起，您有30个工作日的要求您的个案经理安排调解会议。调解会议是您、我们的代表和调解人（独立法律专业人士）之间的会议。调解员将在调解会议上独立审查您关注的问题。如果您没有法律代表，我们将在您提出请求后的30个工作日内安排会议。您有权要求补偿因参加调解会议而导致的交通和收入损失方面的合理费用。如果您有法律代表，接到要求后，我们可以考虑调解会议是否有助于解决争议。

# 需要进一步帮助和支持的客户

## 联系第三者强制保险（CTP）监管机构

如果您对投诉结果不满意，可以通过网站或电子邮件[ctp@sa.gov.au](mailto:ctp@sa.gov.au)联系 CTP 第三者强制保险监管机构。

## 协助和支持

我们理解，在整个索赔过程中，您可能会遇到不同阶段的困难情况，在此期间，我们随时准备为您提供帮助和支持。与您合作时，我们将秉承尊重、同情、敏感、多元化和包容性的价值观。

如果您需要其他人（如律师、消费者代表、口译员、家人或朋友）的支持，请告知我们，我们将竭尽全力为您提供帮助。我们还可能协助您填写表格、提出投诉或聘请支持人员。如果您需要支持，请联系您的个案经理。

如果您需要经济支持，请先与您的个案经理沟通。如果他们无法提供帮助，我们建议您联系银行，他们或许能为您提供房贷还款方面的宽限，或以其他方式提供支持。如果您发现很难支付账单，请致电您的公用事业公司。他们也可以提供帮助。

**如果您或您的家人处于紧急危险之中，请务必拨打000。**

## 支持服务

如果您需要额外的支持，无论您的情况如何，都有一系列支持服务能为您提供帮助。如需了解更多信息、工具和服务，请随时联系以下组织：



### 笔译和口译

拨打**131 450** 并要求接通

**Allianz Australia Limited – SA CTP 索赔**

### 家暴与性侵热线（1800RESPECT）

全国24小时家庭暴力和性侵犯热线。

免费电话：**1800 737 732**  
[www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)

### 男士帮助热线（MensLine Australia）

为有家庭和关系问题的男士提供全天候支持、信息和推荐服务。

致电**1300 78 9978**  
[www.mensline.org.au](http://www.mensline.org.au)

### 聋哑服务（Deaf Connect），手语

翻译员网站

[www.deafconnect.org.au](http://www.deafconnect.org.au)

### 生命线（Lifeline）

为处于危机中的人们提供全天候咨询和转介服务。

**13 11 14**  
[www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)

### 全国债务热线（National Debt Helpline）

财务咨询是一项免费、保密的服务，旨在帮助遇到经济困难的人。

致电**1800 007 007**

### 澳洲视力协会（Vision

Australia），自适应资源网站

[www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

### 抗忧郁热线（Beyond Blue）

为焦虑或抑郁的人提供全天候支持。

致电**1300 224 636**  
[www.beyondblue.org.au](http://www.beyondblue.org.au)

### 澳大利亚社区法律中心

（Community Legal Centres Australia）是一个为公众提供法律和相关服务的非营利性社区组织。

[www.clcs.org.au](http://www.clcs.org.au)

# 我们非常重视您的反馈

我们会随时为您解答问题并回复您的反馈，无论是建议、表扬还是投诉，因为这有助于我们改进服务。为了进一步改善您的客户体验，您有时可能会收到客户满意度调查问卷，我们建议您完成该调查。

如果您对我们的服务不满意，我们会尽快解决任何问题，并欢迎您通过以下方式提供反馈：



**电话：**  
1300 686 725



**线上**  
<https://www.allianz.com.au/contact-us.html#ctp-insurance>



**电子邮箱**  
[Claimsactp@allianz.com.au](mailto:Claimsactp@allianz.com.au)



**邮寄**  
PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



**亲临**  
地址： 16 Level, One Festival Tower, Station Road, Adelaide SA 5000



# 您的隐私

保护客户个人信息的隐私和机密性对我们非常重要，因为这对我们开展业务的方式至关重要。我们深知隐私的重要性，并极其珍视客户对我们的长期信任。欲了解更多详情，请参阅我们的[隐私政策](#)。

