Allianz

# SA-CTP

## Sổ tay Quản lý Khiếu nại

# Bắt đầu

**TRANG 3**

Cam kết của chúng tôi với quý vị

**TRANG 4**

Quản lý khiếu nại

**TRANG 5**

Cách nộp đơn khiếu nại / Quy trình xử lý khiếu nại SA CTP

**TRANG 6**

Khách hàng có nhu cầu được hỗ trợ thêm

**TRANG 7**

Chúng tôi trân trọng phản hồi của quý vị

**TRANG 8**

Quyền riêng tư của quý vị

# Cam kết của chúng tôi với quý vị

Allianz nỗ lực cung cấp dịch vụ khách hàng vượt trội bằng cách luôn đối xử với khách hàng bằng thái độ lịch sự và tôn trọng, đồng thời phản hồi nhanh chóng với sự đồng cảm, trung thực và chuyên nghiệp.

Nếu quý vị gặp phải vấn đề hoặc cảm thấy không hài lòng, việc chia sẻ với chúng tôi là điều vô cùng quan trọng. Chúng tôi coi trọng khiếu nại của quý vị và sẽ làm việc với quý vị để giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, công bằng và minh bạch.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị ngay tại chỗ, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị số tham chiếu khiếu nại.

Trong quá trình khiếu nại, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị tên và thông tin liên lạc của người xử lý khiếu nại.

**Dịch vụ phiên dịch/biên dịch**

Nếu quý vị cần phiên dịch viên hoặc biên dịch viên khi liên hệ với chúng tôi về khiếu nại của mình, hãy gọi đến Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch theo số 131 450 và yêu cầu kết nối với Allianz Australia Limited – CTP SA Claims.

**Để biết thêm thông tin,** hãy truy cập trang mạng của Cơ quan Quản lý Bảo hiểm SA CTP.
Quý vị có thể khiếu nại lên Văn phòng Quản lý, nhưng chúng tôi khuyến khích quý vị giải quyết vấn đề với chúng tôi trước khi làm như vậy.

## Cách chúng tôi đánh giá chất lượng dịch vụ

Mục tiêu của chúng tôi là mang lại sự khác biệt tích cực cho khách hàng bằng cách lắng nghe và đáp ứng nhu cầu của họ. Chúng tôi đo lường mức độ hài lòng của khách hàng bằng cách mời họ hoàn thành khảo sát trực tuyến. Phản hồi này giúp chúng tôi hiểu được nhu cầu của khách hàng để nâng cao trải nghiệm tổng thể của quý vị.

Quy trình đo lường trải nghiệm khách hàng của chúng tôi giúp phản ánh tiếng nói của quý vị. Dựa trên thông tin thu thập từ các kênh phản hồi của khách hàng về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, chúng tôi thực hiện các cải tiến có ý nghĩa. Điều này bao gồm việc ghi lại và phân tích thông tin nhận được thông qua:

- Quy trình xử lý khiếu nại
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Phản hồi tích cực (lời khen)

Ngoài ra, Cơ quan quản lý bảo hiểm CTP còn thực hiện một cuộc khảo sát ngắn qua điện thoại với những người đã nộp Yêu cầu bồi thường CTP. Thông tin thu thập được từ cuộc khảo sát giúp họ hiểu rõ hơn về trải nghiệm khiếu nại của quý vị và xác định Xếp hạng Dịch vụ Khiếu nại trung bình cho Allianz. Kết quả sẽ được công bố trên trang web của họ và chúng tôi sử dụng phản hồi này để để tìm ra những cơ hội nhằm mang lại trải nghiệm tốt hơn cho người yêu cầu bồi thường. Chúng tôi khuyến khích quý vị hoàn thành khảo sát nếu quý vị được yêu cầu tham gia.

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm thông tin về Xếp hạng Dịch vụ của Người yêu cầu bồi thường, chúng tôi khuyên quý vị nên truy cập – Xếp hang dich vu yêu cầu bồi thường | Cơ quan Quản lý Bảo hiểm CTP .

# Quản lý Khiếu nại

## Cam kết của chúng tôi

Tại Allianz, chúng tôi luôn nỗ lực hết sức để đảm bảo quý vị có trải nghiệm tích cực. Thật không may, mặc dù chúng tôi đã nỗ lực hết sức, đôi khi mọi việc có thể diễn ra không như mong đợi và kỳ vọng của khách hàng có thể không được đáp ứng.

Chúng tôi tin rằng một phần quan trọng của dịch vụ chăm sóc khách hàng là phản hồi và giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Nếu quý vị gặp phải vấn đề hoặc cảm thấy không hài lòng, việc chia sẻ với chúng tôi là điều vô cùng quan trọng.

Khiếu nại được xử lý theo Quy định của Cơ quan quản lý/Bảo hiểm SA CTP. Chúng tôi cũng cam kết sẽ:

- xác nhận đã nhận được khiếu nại của quý vị
- luôn tôn trọng và đảm bảo quý vị được lắng nghe
- cập nhật thường xuyên về tiến độ xử lý khiếu nại
- phối hợp cùng quý vị để giải quyết khiếu nại

## Những điều chúng tôi mong quý vị hợp tác

Để có thể giải quyết khiếu nại của quý vị một cách tốt nhất, chúng tôi hy vọng sẽ nhận được sự hỗ trợ từ quý vị ở một số điều sau:

### Hãy lịch sự

Chúng tôi yêu cầu quý vị giao tiếp và ứng xử một cách tôn trọng với nhân viên của chúng tôi. Nhân viên của chúng tôi có thể chấm dứt cuộc gọi trong trường hợp có lời lẽ lăng mạ, xúc phạm hoặc đe dọa.

### Hãy chính xác

Nếu chúng tôi có đầy đủ thông tin và tài liệu, điều đó sẽ giúp ích cho quý vị và hồ sơ khiếu nại. Cung cấp thông tin rõ ràng và đầy đủ sẽ giúp chúng tôi hiểu hiệu quả hơn về tình hình và khiếu nại của quý vị.

### Hãy rõ ràng

Cố gắng tập trung vào các thông tin có liên quan đến khiếu nại của quý vị. Việc giao tiếp rõ ràng sẽ giúp chúng tôi hiểu đúng tình hình của quý vị sớm nhất có thể.

### Hãy cảnh giác

Allianz xem xét nghiêm túc đối với các hành vi đe dọa. Bất kỳ thông tin liên lạc nào có nội dung đe dọa hoặc kêu gọi hành vi bất hợp pháp sẽ được báo cáo cho Cảnh sát Nam Úc để điều tra.
Quý vị cũng có thể bị áp dụng hạn chế trong việc liên hệ với Allianz.

### Hãy thực tế

Chúng tôi sẽ thông báo rõ những việc có thể thực hiện và thời điểm dự kiến. Chúng tôi mong quý vị hiểu rằng chúng tôi luôn nỗ lực hết sức để giải quyết khiếu nại.

# Cách nộp đơn khiếu nại / Quy trình Xử lý Khiếu nại

## GIAI ĐOẠN 1

**Khiếu nại gửi đến Allianz:** Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, và cung cấp phản hồi cuối cùng bằng văn bản trong vòng 30 ngày theo Dương lịch. Nếu chúng tôi không thể phản hồi khiếu nại của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc vì cần thêm thông tin hoặc điều tra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong thời hạn đó và cố gắng thống nhất một thời hạn thay thế hợp lý. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về tiến độ phản hồi khiếu nại ít nhất mỗi 10 ngày làm việc, trừ khi có sự đồng ý khác từ phía quý vị.

### Bước 1

Người quản lý Hồ sơ là người đầu tiên quý vị liên hệ để giải quyết mọi khiếu nại. Họ hiểu rõ hoàn cảnh của quý vị và đã được đào tạo để xử lý hoặc chuyển tiếp các vấn đề mà quý vị nêu ra.

### Bước 2

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi ban đầu của người quản lý hồ sơ về khiếu nại của mình, chúng tôi khuyến khích quý vị thảo luận trực tiếp với cấp quản lý trực tiếp của người này.

### Bước 3

Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu Giám đốc Khiếu nại Tiểu bang xem xét lại. Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của chúng tôi đối với khiếu nại, khiếu nại đó có thể được chuyển sang Giai đoạn 2. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị người liên hệ phụ trách việc xem xét này..

## GIAI ĐOẠN 2

**Đánh giá nội bộ:** Nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đã đưa ra, chẳng hạn như xác định trách nhiệm pháp lý hoặc đề nghị giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng vì bất kỳ lý do nào, chúng tôi mong muốn có cơ hội được giải quyết khiếu nại trước tiên thông qua quy trình Giải quyết Tranh chấp Nội bộ của chúng tôi. Quý vị cũng có thể tham gia quy trình Hội nghị Hòa giải bên ngoài. Các Chuyên viên Giải quyết Tranh chấp Nội bộ của chúng tôi có kinh nghiệm, kiến thức và thẩm quyền phù hợp. Chuyên viên này thuộc nhóm khác với nhóm đang quản lý khiếu nại của quý vị.

Mọi thông tin liên quan đến quyết định mà quý vị đang tranh chấp sẽ được gửi đến Chuyên viên Giải quyết Tranh chấp. Họ sẽ xem xét tất cả thông tin để đưa ra quyết định và sẽ liên hệ trực tiếp với quý vị trong vòng 15 ngày làm việc để thông báo xem họ có cho rằng quyết định trước đó là phù hợp hay không, hoặc sẽ hủy bỏ quyết định ban đầu.

## GIAI ĐOẠN 3

**Hoà giải**: Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của đánh giá giải quyết tranh chấp nội bộ, quý vị có 30 ngày làm việc kể từ ngày có quyết định để yêu cầu người Quản lý Hồ sơ sắp xếp một Hội nghị Hòa giải. Hội nghị Hòa giải là cuộc họp giữa quý vị, một trong những đại diện của chúng tôi, và một Hòa giải viên (một chuyên gia pháp lý độc lập). Hòa giải viên sẽ xem xét độc lập các vấn đề của quý vị tại Hội nghị Hòa giải. Chúng tôi sẽ sắp xếp Hội nghị trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, nếu quý vị không có người đại diện hợp pháp. Quý vị có quyền yêu cầu hoàn trả các chi phí hợp lý liên quan đến việc di chuyển và mất thu nhập do tham dự Hội nghị Hòa giải. Nếu quý vị có người đại diện hợp pháp, theo yêu cầu, chúng tôi có thể xem xét liệu việc tổ chức Hội nghị Hòa giải có phù hợp để giải quyết tranh chấp hay không.

# Khách hàng có nhu cầu được hỗ trợ thêm

## Liên hệ với Cơ quan quản lý CTP

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, quý vị có thể liên hệ với Cơ quan quản lý bảo hiểm CTP trên trang web của họ hoặc qua email ctp@sa.gov.au.

## Hỗ trợ và trợ giúp

Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể gặp phải những hoàn cảnh khó khăn ở nhiều giai đoạn khác nhau trong suốt quá trình khiếu nại, và chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị trong thời gian này. Khi làm việc với quý vị, chúng tôi luôn duy trì các giá trị về sự tôn trọng, lòng trắc ẩn, sự nhạy cảm, tính đa dạng và hòa nhập.

Nếu quý vị cần sự hỗ trợ từ người khác, chẳng hạn như luật sư, đại diện người tiêu dùng, phiên dịch viên, thành viên gia đình hoặc bạn bè, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để hỗ trợ. Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị trong việc điền biểu mẫu, nộp đơn khiếu nại hoặc sắp xếp người hỗ trợ. Hãy liên hệ với Người quản lý Hồ sơ của quý vị nếu quý vị cần hỗ trợ.

Vui lòng liên hệ với Người Quản lý Hồ sơ nếu quý vị cần hỗ trợ. Nếu họ không thể hỗ trợ, chúng tôi khuyên quý vị nên liên hệ với ngân hàng của mình – nơi có thể hỗ trợ việc giảm nhẹ khoản thanh toán thế chấp hoặc hỗ trợ theo những cách khác. Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn, hãy gọi cho công ty cung cấp dịch vụ tiện ích. Họ cũng có thể giúp được quý vị.

**Hãy luôn gọi 000 nếu quý vị hoặc người thân đang gặp nguy hiểm ngay lập tức.**

### Dịch vụ Hỗ trợ

Nếu quý vị cần thêm hỗ trợ, có nhiều dịch vụ sẵn sàng giúp đỡ, bất kể hoàn cảnh của quý vị ra sao. Đừng ngần ngại liên hệ với các tổ chức dưới đây để tìm hiểu thêm thông tin, công cụ và dịch vụ có thể đang sẵn có dành cho quý vị

**Biên dịch và phiên dịch**
**Gọi 131 450** và yêu cầu được kết nối với **Allianz Australia Limited – SA CTP Claims**

**1800RESPECT**
Đường dây nóng quốc gia 24 giờ về bạo lực gia đình và xâm hại tình dục.
**Gọi 1800 737 732**
**www.1800respect.org.au**

**MensLine Australia**
Dịch vụ hỗ trợ, cung cấp thông tin và kết nối 24/7 dành cho nam giới có vấn đề về gia đình và quan hệ.
**Gọi 1300 78 9978**
**www.mensline.org.au**

**Deaf Connect, trang web dành cho người phiên dịch**
**www.deafconnect.org.au**

**Lifeline**
Dịch vụ tư vấn và giới thiệu 24/7 cho những người đang gặp khủng hoảng.
**Gọi 13 11 14**
**www.lifeline.org.au**

**National Debt Helpline**
Tư vấn tài chính là dịch vụ miễn phí và bảo mật, nhằm hỗ trợ những người đang gặp khó khăn về tài chính.
**Gọi 1800 007 007**

**Vision Australia, trang web cung cấp tài nguyên hỗ trợ thích ứng**
**www.visionaustralia.org**

**Beyond Blue**
Hỗ trợ 24/7 cho những người đang gặp phải tình trạng lo lắng hoặc trầm cảm.
**Gọi 1300 224 636**
**www.beyondblue.org.au**

**Trung tâm pháp lý cộng đồng Úc** Tổ chức cộng đồng phi lợi nhuận cung cấp các dịch vụ pháp lý và các dịch vụ liên quan cho công chúng.
**www.clcs.org.au**

# Chúng tôi trân trọng phản hồi của quý vị

Chúng tôi luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi và tiếp nhận phản hồi của quý vị — dù là góp ý, lời khen hay khiếu nại — vì điều đó giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình. Để tiếp tục cải thiện trải nghiệm khách hàng, thỉnh thoảng quý vị có thể nhận được khảo sát mức độ hài lòng. Chúng tôi khuyến khích quý vị dành thời gian hoàn thành khảo sát này.

Trong trường hợp quý vị không hài lòng với dịch vụ, chúng tôi luôn nỗ lực giải quyết vấn đề trong thời gian sớm nhất và hoan nghênh mọi phản hồi thông qua các kênh sau:

**Điện thoại**
1300 686 725

**Trực tuyến**
https://www.allianz.com.au/contact-us.html#ctp-insurance

**E-mail**
Claimssactp@allianz.com.au

**Bưu điện**
PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000

**Trực tiếp**
Level 16, One Festival Tower, Station Road, Adelaide SA 5.000

# Quyền riêng tư của quý vị

Việc bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng là điều quan trọng đối với chúng tôi, vì đây là nền tảng trong cách chúng tôi vận hành hoạt động kinh doanh. Allianz nhận thức rõ các vấn đề về quyền riêng tư và luôn xem trọng sự tin tưởng mà khách hàng đã đặt vào chúng tôi một cách nghiêm túc. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo **Chính sách bảo mật** của chúng tôi.