

安联澳大利亚保险有限公司
ABN 15 000 122 850

客户服务和 投诉管理

SA CTP



Allianz 



我们对您的 承诺

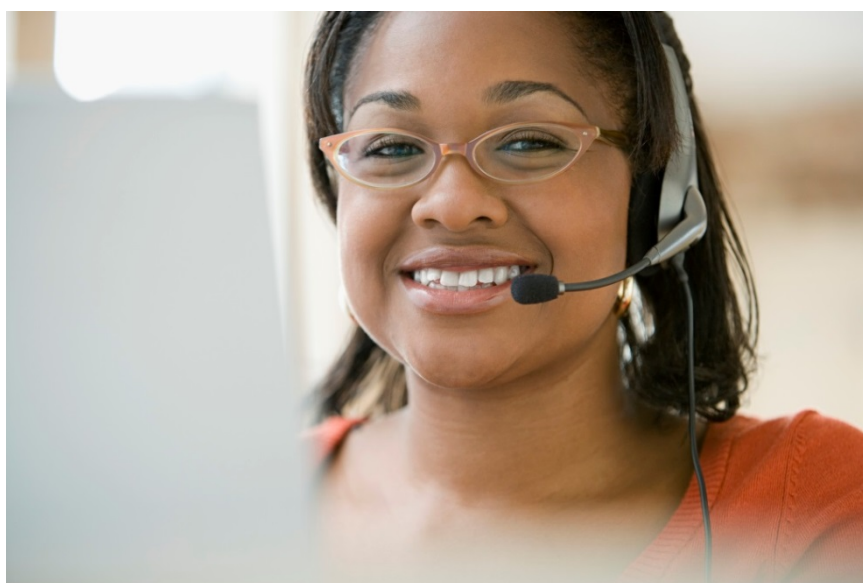
安联予以客户礼待和尊重，
竭诚提供优质的客户服务，
并以同理心、真诚和专业
精神迅速应对。

我们的承诺

如果您遇到一个问题，或者您在任何一方面不满意，请让我们知晓，这很重要。我们会认真对待您的投诉，并将和您一起以公平和透明的方式迅速解决您的投诉。

如果我们不能当场解决您的问题，我们将提供给您一个投诉参考号码。

在投诉过程中，我们将把处理您投诉的人员姓名和联系方式提供给您。



投诉 管理

我们的投诉处理程序

阶段 1

我们将尽力在收到您投诉的10个工作日内予以解决，并在30个工作日内提供一份最终的书面回复。

如果因为需要进一步的信息或调查，我们不能在10个工作日内对您的投诉做出回应，我们将在此期间告知您，并力图和您约定另一个合理的时间范围。我们将至少每10个工作日和您联系一次，告知我们对您投诉处理的最新进展，除非另有约定。

步骤 1

您的理赔顾问是您所有投诉的第一联络点。他们熟悉您的情况，并且受过专门训练可以处理或加速受理您的问题。

步骤 2

如果您不满于您的理赔顾问对您的投诉所做出的最初回应，我们建议您和理赔顾问的经理直接就该问题进行沟通。

步骤 3

如果您仍不满意，您可以要求由州理赔经理对此复议。

如果您不满于我们对您的投诉的回应，您可以把您的投诉升级至阶段2。我们将告知您该联系谁来进行复议。

阶段 2

内部复议

如果您不同意我们所做出的某个决定，例如您的责任确定或和解提议，您可以要求由我们的内部争议解决主任来复议该决定，内部争议解决主任具有所需的经验、知识和权限，他们和管理您的理赔的人员分属不同的团队。

有关您所争议之决定的所有相关信息会发送给争议解决主任。他们将复核所有这些信息以做出一个决定，并在15个工作日内直接和您联系，告知您他们是否认为该决定恰当，或推翻原有决定。

阶段 3

调解

如果您不满于内部争议解决复议的结果，自内部复议决定之日起30个工作日，您有权要求您的理赔顾问安排一个调解会。调解会在您、我们的一位代表和一位调解员（一名独立的法律专业人士）之间进行。调解员将在调解会上独立复议您的问题。如果您没有律师代表的话，我们将在收到您要求之后30个工作日内安排该会议。您有权因参加调解会而发生的合理交通费用和收入损失要求补偿。这些费用有相关限制，详情请见第三方责任险监管员（CTP Insurance Regulator）网站。

如何 提出 投诉

口译 / 笔译服务

如果您有关投诉联系我们之时需要一位口译或笔译员，请于办公时间致电131 450 给笔译和口译服务，并要求转接安联澳大利亚有限公司-CTP SA Claims（第三方责任险南澳索赔部）。

联系第三方责任险监管员

如果您对投诉的结果不满，可以联系我们的第三方责任险监管员（CTP Insurance Regulator），发电邮至ctp@sa.gov.au 或从其网站下载表格填写。

您需要
额外的
帮助吗?

隐私保护政策

保护隐私以及对我们的客户的个人信息保密对我们而言很重要，因为这是我们经营方式的根本。安联对隐私权问题很敏感，并且十分认真对待客户给予我们的持续信任。有关更多信息，请参看我们网站上的隐私政策，网址是 www.allianz.com.au/about-us/privacy



您的
隐私权

我们重视您的反馈

我们欢迎您的反馈，无论是建议、意见，赞扬或是投诉。这将有助于我们提升服务或更正某个您也许并未意识到的问题。

我们始终欢迎以任何一种方式向安联进行直接反馈，包括：



电话

1300 686 725



在线

<http://www.allianz.com.au/contact>



电邮

claimssactp@allianz.com.au



邮寄

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



亲临

55 Currie Street Adelaide SA 5000