

Allianz Australia Insurance Limited  
Số Doanh Nghiệp Úc (ABN) 15 000 122 850

# Dịch Vụ Khách Hàng & Giải Quyết Khiếu Nại

SA CTP



Allianz 



# CHÚNG TÔI CAM KẾT VỚI QUÝ VỊ

Allianz cố gắng cung cấp dịch vụ khách hàng cao cấp bằng cách đối xử một cách lịch sự và tôn trọng khách hàng, đồng thời đáp ứng kịp thời bằng sự đồng cảm, tính trung thực và chuyên nghiệp.

## Sự cam kết của chúng tôi

Nếu quý vị gặp vấn đề, hoặc quý vị không hài lòng về bất cứ cách nào, thì điều quan trọng là chúng tôi phải lắng nghe về vấn đề đó. Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc và sẽ làm việc với quý vị để nhanh chóng giải quyết khiếu nại của quý vị một cách công bằng và minh bạch.

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

Trong tiến trình khiếu nại, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị tên và thông tin liên lạc của người giải quyết khiếu nại của quý vị.



## Giải Quyết Khiếu Nại

## Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại của Chúng Tôi

### GIAI ĐOẠN 1

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại và cung cấp văn thư phúc đáp chung kết trong vòng 30 ngày làm việc.

Nếu chúng tôi không thể trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc vì cần phải có thông tin hoặc điều tra thêm, chúng tôi sẽ cho quý vị biết trong khung thời gian đó và tìm cách đồng ý với quý vị về khung thời gian thay thế hợp lý. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về diễn tiến của sự đáp ứng của chúng tôi đối với khiếu nại của quý vị ít nhất mỗi 10 ngày làm việc một lần trừ phi quý vị đồng ý theo cách khác

#### Bước 1

Chuyên Viên Tư Vấn Khiếu Nại của quý vị là điểm liên lạc đầu tiên của quý vị đối với tất cả các khiếu nại. Họ quen thuộc với hoàn cảnh của quý vị và được huấn luyện để hành động hoặc thúc đẩy việc giải quyết sự quan ngại của quý vị một cách nhanh chóng hơn.

#### Bước 2

Nếu quý vị không hài lòng với sự đáp ứng ban đầu của Chuyên Viên Tư Vấn Khiếu Nại đối với khiếu nại của quý vị, chúng tôi khuyến khích quý vị thảo luận vấn đề trực tiếp với người quản lý của Chuyên Viên Tư Vấn Khiếu Nại.

#### Bước 3

Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu Người Quản Lý Các Trường Hợp Khiếu Nại Cấp Tiểu Bang tái xét về trường hợp khiếu nại.

Nếu quý vị không hài lòng với sự đáp ứng của chúng tôi đối với khiếu nại của quý vị, quý vị có thể chuyển trường hợp khiếu nại của quý vị sang Giai Đoạn 2. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ai là người để quý vị liên lạc cho việc tái xét này.

### GIAI ĐOẠN 2

#### Tái Xét Nội Bộ

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đã đưa ra chẳng hạn như chúng tôi đã xác định trách nhiệm pháp lý hoặc đề nghị giải quyết ổn thỏa của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một trong những Nhân Viên Giải Quyết Tranh Chấp nội bộ của chúng tôi là người có kinh nghiệm, kiến thức và quyền hạn phù hợp, tái xét quyết định. Nhân viên này thuộc một toán khác với người quản lý khiếu nại của quý vị.

Tất cả thông tin liên hệ có liên quan đến quyết định mà quý vị đang tranh chấp sẽ được gửi đến Nhân Viên Giải Quyết Tranh Chấp. Họ sẽ xem xét tất cả thông tin để đưa ra quyết định và liên lạc trực tiếp với quý vị trong vòng 15 ngày làm việc để thông báo nếu họ xét rằng quyết định đó là phù hợp hoặc bằng lựa chọn khác là hủy bỏ quyết định ban đầu.

### GIAI ĐOẠN 3

#### Sự Hòa Giải

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của việc Tái Xét Giải Quyết Tranh Chấp Nội Bộ, quý vị có 30 ngày làm việc kể từ ngày quyết định tái xét nội bộ để yêu cầu Chuyên Viên Tư Vấn Khiếu Nại của quý vị 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 viên pháp lý độc lập). Hòa giải viên sẽ xem xét một cách độc lập những quan tâm của quý vị tại Hội Nghị Hòa Giải. Chúng tôi sẽ sắp xếp hội nghị trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu nếu quý vị không có đại diện pháp lý. Quý vị có quyền yêu cầu hoàn trả các chi phí hợp lý liên quan đến việc di chuyển và tổn thất thu nhập do tham dự Hội Nghị Hòa Giải. Các giới hạn cho những chi phí này được áp dụng và có thể tìm thấy trên trang mạng của Cơ Quan Quản Lý Bảo Hiểm CTP (CTP Insurance Regulator).

# Làm thế nào để Nộp Đơn Khiếu Nại

### **Dịch Vụ thông dịch viên / phiên dịch viên**

Nếu quý vị yêu cầu thông dịch viên hoặc phiên dịch viên khi liên lạc với chúng tôi về khiếu nại của quý vị, xin hãy gọi Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (Translating and Interpreting Service) qua số 131 450 trong giờ làm việc và yêu cầu được kết nối với Allianz Australia Limited - CTP SA Claims

### **Liên lạc với Cơ Quan Quản Lý Bảo Hiểm CTP (CTP Regulator)**

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình, quý vị có thể liên lạc với CTP Insurance Regulator qua địa chỉ email [ctp@sa.gov.au](mailto:ctp@sa.gov.au) hoặc qua mẫu đơn trên trang mạng của họ.

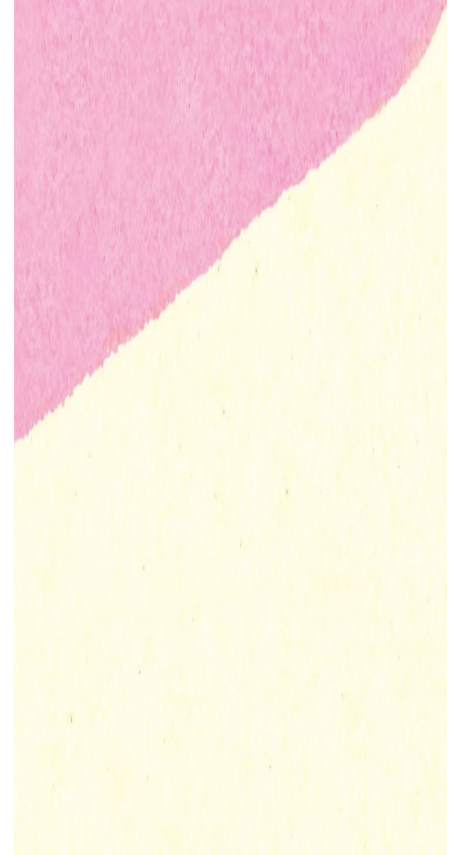
**Quý vị có cần  
sự giúp đỡ  
thêm không?**

## Chính Sách Bảo Mật

Bảo vệ sự riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng là điều quan trọng đối với chúng tôi, vì đó là điều cơ bản đối với cách chúng tôi điều hành doanh nghiệp. Allianz rất nhạy cảm với các vấn đề về sự riêng tư và luôn coi trọng niềm tin mà khách hàng đã đặt vào chúng tôi. Để biết thêm thông tin, xin hãy tham khảo Chính Sách Bảo Mật (Privacy Policy) trực tuyến của chúng tôi tại [www.allianz.com.au/about-us/privacy](http://www.allianz.com.au/about-us/privacy)



Sự Riêng Tư của  
Quý Vị



# Chúng tôi trân trọng giá trị ý kiến hồi tiếp của quý vị

Chúng tôi hoan nghênh ý kiến hồi tiếp của quý vị,  
cho dù đó là một đề nghị, nhận xét, khen ngợi hoặc khiếu nại.  
Ý kiến hồi tiếp của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình  
hoặc chỉnh đốn một vấn đề mà chúng tôi có thể không biết.

Ý kiến phản hồi trực tiếp đến Allianz luôn được hoan nghênh  
thông qua bất kỳ phương tiện nào bao gồm:



## Điện thoại

1300 686 725



## Trực tuyến

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



## Email

[claimssactp@allianz.com.au](mailto:claimssactp@allianz.com.au)



## Bưu điện

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



## Trực tiếp thân hành

55 Currie Street Adelaide SA 5000

