

Cosa fare se hai un reclamo in merito a un NSW CTP Green Slip

È comprensibile che a volte ci possano essere problemi e tu debba presentare un reclamo.

Facciamo sempre il massimo per fornirti il più alto livello di servizi ma se non sei soddisfatto con il tuo NSW CTP Green Slip o dell'interazione che hai avuto con noi, ecco cosa puoi fare.

A seguire è indicata ogni fase della nostra procedura per fare un reclamo. Intendiamo risolvere il tuo reclamo nel più breve tempo possibile e ti terremo informato di come procede la pratica. Se non sei soddisfatto della risoluzione del reclamo o nell'improbabile eventualità che il tuo reclamo non venga risolto, potresti voler considerare l'opzione di una valutazione esterna – consulta il punto 3.

La nostra procedura

1 Parlane con noi – chiama il 132 132

La prima cosa da fare è chiamarci al 132 132 e discutere la questione. I nostri consulenti cercheranno di risolvere il reclamo alla prima chiamata o immediatamente dopo.

Se non siamo in grado di risolvere il tuo reclamo entro 5 giorni lavorativi, lo inoltreremo al nostro team interno. Puoi richiedere anche tu che il tuo reclamo venga inoltrato al team interno.

Ti forniremo per iscritto la nostra decisione finale e le ragioni entro 20 giorni lavorativi da quando riceveremo il reclamo.

2 Contatta il team responsabile del rapporto coi clienti

Se non sei soddisfatto della risoluzione del reclamo al punto 1, puoi richiedere che venga riconsiderata da un membro più esperto del nostro team responsabile del rapporto con i clienti. Questo team è indipendente da quello che ha preso la decisione iniziale al punto 1.

Puoi anche contattare direttamente il team responsabile del rapporto con i clienti tramite:

- ✉ Email: Customer.Relations@iag.com.au
- 📞 Telefono: 1800 045 517
- 📠 Fax: 1800 649 290
- ✉ Posta: (non è richiesta affrancatura):
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

Il team responsabile del rapporto con i clienti ti contatterà se avrà bisogno di informazioni aggiuntive o quando avrà raggiunto una risoluzione. Il team responsabile del rapporto con i clienti ti informerà dei progressi del tuo reclamo e del tempo richiesto per raggiungere una risoluzione in merito.

3 Richiedi una valutazione esterna

Ci aspettiamo che le nostre procedure risolvano il tuo reclamo in maniera imparziale e tempestiva. Se non sei soddisfatto della risoluzione del reclamo puoi richiedere una valutazione esterna, ad esempio sottoponendo la questione alla State Insurance Regulatory Authority (SIRA).

- 📞 Telefono: 13SIRA (13 74 72)
- ✉ Email: customercare@sira.nsw.gov.au
- ✉ Posta: State Insurance Regulatory Authority
GPO Box 2906
Lisarow NSW 2259
- 🌐 Sito: www.sira.nsw.gov.au/contact-us