

新州强制第三方人身伤害保险投诉流程指南

我们理解，有时候难免会遇到问题，可能需要提出投诉。

我们始终致力于为您提供最优质的服务，但如果对新州强制第三方人身伤害保险（NSW CTP Green Slip）有意见或对我们的沟通方式感到不满意，则可采取以下处理方式。

以下是我们的投诉处理流程的逐步说明。我们的目标是尽快处理您的投诉，并在此过程中及时向您反馈进展情况。如果对我们的处理结果不满意，或者在极少数情况下我们无法妥善解决您的问题，您也可以选择通过外部渠道进一步申诉（详见步骤三）：

处理流程

① 联系我们 —— 请致电 132 132

如有任何疑问或不满，第一步请先致电 132 132 与我们联系。

我们的客服人员会尽力在首次沟通或短时间内帮您解决问题。

如果在 5 个工作日内仍未解决，我们将把您的投诉转交至机构内相关部门。

您也可以主动要求升级处理。

我们将在收到投诉之日起 20 个工作日内，向您提供书面最终处理结果及相关说明。

② 联系客户关系部门

如果您对第一步的处理结果不满意，则可请求更高级别的客服专员重新评估。该部门与最初负责处理您投诉的部门是相互独立的。

您也可以通过以下方式直接与客户关系部门联系：

✉ Customer.Relations@iag.com.au

☎ 电话: 1800 045 517

☎ 传真: 1800 649 290

✉ 免费邮寄（无需贴邮票）：
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

如果需要补充材料或已有处理结果，客户关系团队会主动与您联系，并在处理过程中向您说明投诉处理的进展情况及预计处理时间。

③ 寻求外部评审

我们希望通过内部流程能够公平、高效地解决您的问题。但如果您对最终结果仍不满意，也可以择向外部机构申诉，例如向新南威尔士州保险监管局（State Insurance Regulatory Authority, SIRA）提出投诉。

☎ 13SIRA (13 74 72)

✉ customercare@sira.nsw.gov.au

✉ State Insurance Regulatory Authority
GPO Box 2906
Lisarow NSW 2259

🌐 www.sira.nsw.gov.au/contact-us