

Quý vị có thể làm gì nếu có khiếu nại về NSW CTP Green Slip (Bảo hiểm Bên thứ ba Bắt buộc của NSW)

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi sẽ có vấn đề phát sinh và quý vị có thể muốn khiếu nại.

Chúng tôi sẽ luôn cố gắng hết sức cung cấp cho quý vị mức dịch vụ cao nhất nhưng nếu quý vị không hài lòng về NSW CTP Green Slip hoặc tương tác của quý vị với chúng tôi thì đây là những điều quý vị có thể làm.

Dưới đây chúng tôi xin phác thảo quy trình khiếu nại ở từng giai đoạn. Chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể và sẽ thông báo cho quý vị về tiến độ khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại hoặc trong trường hợp không may chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại, quý vị có thể muốn sử dụng các tùy chọn tái xét bên ngoài – xem Bước 3.

Quy trình của chúng tôi

1 Nói chuyện với chúng tôi – hãy gọi cho chúng tôi theo số 132 132

Điều đầu tiên cần làm là gọi cho chúng tôi theo số 132 132 về mối quan ngại của quý vị.

Các chuyên gia tư vấn của chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại ngay trong lần liên lạc đầu tiên hoặc ngay sau đó.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc, chúng tôi sẽ chuyển khiếu nại của quý vị lên cấp cao hơn trong bộ phận của chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi chuyển khiếu nại của quý vị lên cấp cao hơn.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị quyết định cuối cùng bằng văn bản và lý do trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

2 Liên lạc với bộ phận Quan hệ Khách hàng

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại ở Bước 1, quý vị có thể yêu cầu một đại diện cấp cao hơn thuộc bộ phận Quan hệ Khách hàng của chúng tôi xem xét. Bộ phận Quan hệ Khách hàng của chúng tôi hoạt động độc lập với người ra quyết định ban đầu ở Bước 1.

Quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với bộ phận Quan hệ Khách hàng như sau:

✉ Customer.Relations@iag.com.au

📞 Điện thoại theo số 1800 045 517

📠 Fax theo số 1800 649 290

✉ Gửi thư miễn phí (không cần tem) theo địa chỉ:

Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001

Bộ phận Quan hệ Khách hàng sẽ liên lạc với quý vị nếu họ yêu cầu thêm thông tin hoặc đã đưa ra kết quả. Bộ phận Quan hệ Khách hàng sẽ thông báo cho quý vị về tiến độ khiếu nại của quý vị và khung thời gian để đưa ra kết quả liên quan đến khiếu nại của quý vị.

3 Tìm kiếm Tái xét Bên ngoài

Chúng tôi hy vọng các thủ tục của mình sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị một cách công bằng và nhanh chóng. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại, quý vị có thể muốn tìm kiếm sự tái xét bên ngoài, chẳng hạn như chuyển vấn đề này đến Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Tiểu bang (SIRA).

📞 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