

## 불만 사항 접수 방법 - 콰타스 자동차 & 주택 보험

콰타스 보험은 고객의 피드백을 환영하며 제기된 불만 사항을 저희 서비스, 시스템 및 제품을 개선할 수 있는 기회로 생각합니다.

저희는 불만 사항을 다음과 같이 간주합니다.

제품, 서비스, 직원 또는 불만 처리와 관련하여 Auto & General에 제기된 불만의 표현으로서, 응답이나 해결이 명시적 또는 묵시적으로 기대되거나 법적으로 요구되는 사항입니다.

저희의 제품, 서비스, 결정 또는 조치가 만족스럽지 않은 경우, 여러분이하실 수 있는 조치.

### 1단계 - 문의하기

저희는 가능한 한 빨리 불만이나 분쟁을 해결하고자 합니다. 고객님의 우선 해야 할 일은 저희 고객 서비스 팀에 문의하는 것입니다:

전화 문의 **13 49 60**

이메일 문의 (자동차 보험): [car@qantasinsurance.com](mailto:car@qantasinsurance.com)

주택 보험: [home@qantasinsurance.com](mailto:home@qantasinsurance.com)

### 추가 지원이 필요하십니까?

청력이나 대화에 어려움이 있는 경우, 전국 릴레이 서비스 (National Relay Service: NRS)를 연중무휴로 이용하실 수 있습니다. 자세한 내용은 [NRS 웹사이트](#) 를 방문하세요.

영어가 여러분의 모국어가 아니어서 통역사의 도움이 필요하시면, 번역 및 통역 서비스(TIS National)를 연중무휴 24시간 무료로 이용하실 수 있습니다. 자세한 내용은 [TIS National 웹사이트](#) 를 방문하세요.

다음은 이러한 서비스를 사용하여 콰타스 자동차 & 주택 보험에 대한 불만을 제기하는 방법에 대한 지침입니다 보험:

서비스		지침
NRS (말하거나 듣기가 힘드시다면)	음성 릴레이	1. <b>1300 555 727</b> 번으로 전화주세요 2. 중계 담당자에게 <b>13 49 60</b> 번으로 Qantas Insurance에 전화해 달라고 요청하세요. <b>자세한 지침</b> 을 보려면 <a href="#">여기를 클릭하세요</a> .
	SMS 릴레이	1. 콰타스 보험 명칭, 전화번호 <b>13 49 60</b> , <b>여러분의 이름</b> 과 저희에게 보내고 싶은 메시지를 기재하여 <b>0423 677 767</b> 로 SMS를 보내세요.. 2. 안내에 따라 주세요. <b>자세한 지침</b> 을 보려면 <a href="#">여기를 클릭하세요</a> .

서비스	지침	
	텔레타이프라이터 (TTY) - 말하고 읽기	1. 133 677 번으로 전화하세요. 2. 중계 담당자에게 13 49 60번으로 콰타스 보험에 전화를 요청하세요. 자세한 지침을 보려면 여기를 클릭하세요.
	텔레타이프라이터 (TTY) - 타이프하고 읽기	1. 133 677 를 타이핑하세요. 2. 콰타스 보험 13 49 60을 타이핑하세요. 3. 프롬프트를 따르세요. 자세한 지침을 보려면 여기를 클릭하세요.
	NRS App	NRS 앱을 사용하면 NRS 채팅, NRS 캡션, 음성 릴레이 및 비디오 릴레이 통화를 할 수 있습니다. 여러분은 Google Play 또는 App Store에서 앱을 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 NRS 웹사이트 를 방문하세요.
TIS 내셔널 (영어가 모국어가 아닌 경우)	통화 시 도움을 줄 통역사가 필요한 경우 알려주시면 TIS National을 통해 자격을 갖춘 통역사를 무료로 제공해 드립니다.	

## 2단계 - 저희 팀이 도와드리겠습니다.

저희 팀은 항상 여러분의 불만 사항을 즉시 해결하기 위해 노력하며, 불만 사항 접수시 고유 참조 번호를 제공해 드립니다.

저희는 여러분의 불만 사항 접수 후 24시간 이내에 또는 가능한 한 빨리 접수 사실을 확인시켜 드릴 것입니다. 제기된 문제의 긴급성과 개인적 상황에 따라 개별 불만 사항에 적절한 우선 순위가 부여됩니다.

영업일 기준 5일 이내에 저희가 불만 사항을 만족스럽게 해결할 수 없는 경우, 재심을 위해 고객 분쟁 해결 팀으로 문제 해결이 의뢰됩니다.

고객 분쟁 해결팀은 여러분과 협조하여 여러분의 불만을 해결하기 위해 노력할 것입니다. 저희는 여러분이 불만을 제기한 날로부터 달력일 기준 30일 이내에 결정을 내릴 것입니다. 하지만 여러분이 경제적 어려움을 겪고 있음을 알게 되면, 달력일 기준으로 21일 이내에 결정을 내릴 것입니다.

영업일 기준 10일마다 진행 상황을 알려드릴 것입니다.

다음과 관련된 여러분의 불만 사항에 대해서는 서면 답변을 드릴 것입니다.

- 여러분이 서면 답변을 요청한 경우
- 거부된 보험 청구
- 보험 청구액의 가치
- 경제적 어려움, 그리고
- 영업일 기준 5일 이내에 여러분과 해결하지 못한 기타 불만사항

### 3단계 - 합의에 이르지 못할 경우 독립적인 재심을 요청할 수 있습니다.

저희의 목표는 30일 이내에 불만 사항을 해결하는 것입니다. 이 기간 내에 여러분의 불만 사항을 종결할 수 없는 경우, 저희는:

- 30일 이내에 서면으로 지연 이유를 알려드립니다
- 호주 금융 불만 처리 기관 (AFCA)이 운영하는 외부 분쟁 해결 제도의 연락처 정보를 제공합니다.

또한 최종 결정에 만족하지 못하는 경우, AFCA에 직접 문의하시는 방법도 있습니다.

- 1800 931 678 번으로 전화 (무료)
- 이메일 [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)
- 우편: GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001.

AFCA는 보험사 등의 금융 서비스 제공사와 고객 간의 분쟁을 독립적으로 해결하는 기관입니다. AFCA의 결정은 구속력이 있습니다. 즉, 저희에게 유리하지 않더라도 저희는 그 결정을 반드시 받아들여야 합니다.

여러분의 불만 사항에 대한 결정을 내린 후 2년 내에 여러분의 불만 사항을 AFCA에 의뢰할 수 있습니다.

Auto & General Insurance Company Ltd는 Oceania Insurance의 언더라이터로서 일반보험 실천강령 (General Insurance Code of Practice)을 준수합니다. 자세한 내용은 [www.codeofpractice.com.au](http://www.codeofpractice.com.au) 를 참조하십시오.

### 경제적 어려움 지원

저희는 전문성, 동정심, 효율성을 기반으로 모든 보험 청구에 대응함으로써 고객님들을 지원합니다.

경제적 어려움 지원은 저희가 발행한 보험에 따른 본인 부담 초과 금액을 포함하여 저희에게 부채 의무를 가진 고객님들 및 제3자를 지원하기 위해 마련되었습니다. 13 49 60번으로 전화하여 언제든지 경제적 어려움 지원에 대한 자격 요건이 되는지의 평가를 요청하실 수 있습니다.