

如何提出投诉 – Qantas Insurance 汽车与房屋保险

Qantas Insurance 欢迎客户的反馈，并将投诉视为改进我们的服务、制度和产品的机会。

我们认为投诉是：

投诉人以直接或是非直接的方式向 Qantas Insurance 提出与产品、服务、员工或投诉处理相关的不满、且要求对此做出回应及解决方案,或是根据法律规定给予回应或解决方案。

如果您对我们的任何产品、服务、决定或行动不满意该怎么办。

第 1 步 – 联系我们

对任何投诉或争议，我们都希望能够尽快解决。解决的第一步，就是联系我们的客户服务团队：

联系电话： **13 49 60**
 有关汽车保险请发送电子邮件至：car@qantasinsurance.com
 有关房屋保险请发送电子邮件至：home@qantasinsurance.com

需要其他帮助？

如果您觉得听力或讲话有困难，可以免费使用全国中继服务（简称NRS）。请访问 [NRS网站](#)，了解更多信息。

如果英语不是您的第一语言，您需要口译员，您还可以享用国家翻译与口译服务（简称TIS National），该服务为您全天候免费开放。请访问 [TIS National网站](#)，了解更多信息。

以下为您列举了如何对 Qantas Insurance 的汽车与房屋保险进行投诉：

服务项目		操作步骤
全国中继服务（简称 NRS） （针对听力或讲话有困难的人士）	语音中继	1. 拨打 1300 555 727 。 2. 请中继服务人员拨打Qantas Insurance 的电话： 13 49 60 。 点击查看 详细步骤 。
	短信中继	1. 发送短信至 0423 677 767 ，注明Qantas Insurance 的名称，电话号码 13 49 60 ， 您的姓名 ，以及您想要发给我们的消息。 2. 按照提示音操作。 点击查看 详细步骤 。

服务项目		操作步骤
	电传打字机 (TTY) - 说话和阅读	1. 拨打 133 677 。 2. 请中继服务人员拨打Qantas Insurance 电话： 13 49 60 。 点击查看 详细步骤 。
	电传打字机 (TTY) - 打字与阅读	1. 输入 133 677 。 2. 输入Qantas Insurance 的电话号码 13 49 60 3. 按照提示输入您的消息。 点击查看 详细步骤
	全国中继服务 (NRS) App	NRS app可以让您进行NRS聊天、NRS字幕，还可以拨打语音中继和视频中继电话。您可以从Google Play或App Store下载该app。 访问 NRS网站 ，了解更多详情。
国家翻译与口译服务 (TIS National) (针对第一语言为非英语的人士)		如果您需要口译员的帮助进行电话交谈，敬请告知我们，我们会聘请国家翻译与口译服务 (TIS National) 的资质合规的口译员，提供免费的口译服务。

第 2 步 — 我们的团队将为您提供帮助

在第一时间应对并尽快解决您的投诉，是我们始终如一的宗旨，我们将为您提供一个独特的备案编号。

收到您的投诉后，我们会在 24 小时之内，或在实际情况允许的条件下尽快确认。之后根据所提问题的紧迫性和个案具体情况，按轻重缓急进行处理。

如果在 5 个工作日内，我们未能对您的投诉做出令您满意的解决方案，我们会将您的投诉上报给我们的客户争议解决团队进行审核。

我们的客户争议解决团队将与您合作，尝试解决您的投诉。我们将在您提出投诉之日起 30 个日历日内做出决定，但如果我们知道您有财务困难，则会在 21 个日历日内做出决定。

每 10 个工作日，我们就会向您汇报一次我们的处理进度。

在涉及以下问题时，我们的答复均为书面形式：

- 您要求书面答复
- 索赔被拒绝
- 索赔的金额
- 财务困难，以及
- 我们未能在 5 个工作日内解决的任何其他投诉

第 3 步 — 如果我们不能达成一致，您可以寻求独立复审

我们的目标是在 30 天内解决投诉。如果我们无法在这一时间内处理完您的投诉，我们将：

- 在30天内书面告知您延迟的原因
- 提供澳大利亚金融投诉局（AFCA）管理的外部争议解决计划的联系方式

此外，如果您对我们的最终决定不满意，您也可以直接联系澳大利亚金融投诉局。

- 联系电话：1800 931 678（免费电话）
- 电子邮箱：info@afca.org.au
- 邮寄地址：GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001

澳大利亚金融投诉局独立解决金融服务提供商（如保险公司）与其客户之间的纠纷。澳大利亚金融投诉局的决定具有约束力，这意味着即使决定对我们不利，我们也必须接受。

从我们对您的投诉做出决定之日起两年内，您都可以向澳大利亚金融投诉局提交投诉。

Auto & General是Qantas Insurance的管理公司，遵循《保险行业一般行为准则》(General Insurance Code of Practice)。有关详细信息，请参阅 www.codeofpractice.com.au。

财务困难支持

我们拥有丰富的专业知识和高度的同情心，高效应对各类索赔事件，为客户提供支持。

财务困难支持旨在帮助我们的客户或第三方，可以对我们所出具的保单中规定的赔额进行减免。您可以随时致电13 49 60，请我们评估您是否有资格获得财务困难支持。