

如何提出投訴 – Qantas Insurance 汽車與房屋保險

Qantas Insurance 歡迎客戶的回饋，並將投訴視為改進我們的服務、制度和產品的機會。

我們認為投訴是：

向 Qantas Insurance 提出的與我們的產品、服務、員工或投訴處理有關的不滿，投訴人以直接或非直接的方式要求對此做出回應或解決，或根據法律規定必須予以回應或解決。

如果您對我們的任何產品、服務、決定或行動不滿意該怎麼辦。

第 1 步 – 聯絡我們

對任何投訴或爭議，我們都希望能夠儘快解決。解決的第一步，就是聯絡我們的客戶服務團隊：

聯絡電話：**13 49 60**

有關汽車保險請傳送電子郵件至：**car@qantasinsurance.com**

有關房屋保險請傳送電子郵件至：**home@qantasinsurance.com**

需要其他幫助？

如果您覺得聽力或講話有困難，可以免費使用全國中繼服務（簡稱NRS），該系統提供全天候服務。請造訪 [NRS網站](#)，了解更多資訊。

如果英語不是您的第一語言，您需要口譯員，您還可以享用國家翻譯與口譯服務（簡稱TIS National），該服務為您全天候免費開放。請造訪 [TIS National網站](#)，了解資訊。

以下為您列舉了如何對Qantas Insurance 的汽車與房屋保險進行投訴：

服務項目		操作步驟
全國中繼服務（簡稱NRS） （針對聽力或講話有困難的人士）	語音中繼	1. 撥打 1300 555 727 2. 請中繼服務人員撥打Qantas Insurance 的電話： 13 49 60 。 點擊查看 詳細步驟
	訊息中繼	1. 發送簡訊至 0423 677 767 ，註明Qantas Insurance 的名稱，電話號碼 13 49 60 ， 您的姓名 ，以及您想要發給我們的訊息。 2. 依照提示音操作。 點擊查看 詳細步驟

服務項目		操作步驟
	電傳打字機 (TTY) - 說話和閱讀	1. 撥打 133 677 。 2. 請中繼服務人員撥打Qantas Insurance 電話： 13 49 60 。 點擊查看 詳細步驟
	電傳打字機 (TTY) - 輸入與閱讀	1. 輸入 133 677 。 2. 輸入Qantas Insurance 的電話號碼 13 49 60 。 3. 按照提示輸入您的訊息。 點擊查看 詳細步驟
	全國中繼服務 (NRS) App	NRS app可以讓您進行NRS聊天、NRS字幕，還可以撥打語音中繼和視訊中繼電話。您可以從Google Play或App Store下載該app。 請造訪 NRS網站 ，了解更多詳情。
國家翻譯與口譯服務 (TIS National) (針對第一語言為非英語的人士)		如果您需要口譯員的幫助進行電話交談，敬請告知我們，我們會聘請國家翻譯與口譯服務 (TIS National) 的資質合規的口譯員，提供免費的口譯服務。

第 2 步 — 我們的團隊將為您提供幫助

在第一時間應對並解決您的投訴，是我們始終如一的宗旨，我們將為您提供一個獨特的備案編號。

在收到您的投訴後，我們會在 24 小時內，或在實際情況允許的條件下儘快確認。之後根據所提出問題的緊迫性和個案具體情況，按輕重緩急予以處理。

如果在 5 個工作日內，我們未能對您的投訴做出令您滿意的解決方案，我們會將您的投訴上報給我們的客戶爭議解決團隊進行審核。

我們的客戶爭議解決團隊將與您合作，嘗試解決您的投訴。我們將在您提出投訴之日起 30 個日曆日內做出決定，但如果我們知道您有財務困難，則會在 21 個日曆日內做出決。

每 10 個工作日，我們就會向您匯報一次我們的處理進度。

在涉及以下問題時，我們的答復均為書面形式：

- 您要求書面答覆
- 索賠被拒絕
- 索賠的金額
- 財務困難，以及
- 我們未能在 5 個工作日內解決您的任何其他投訴

第 3 步 — 如果我們不能達成一致，您可以尋求獨立複審

我們的目標是在 30 天內解決投訴。如果我們無法在這一時間內處理完您的投訴，我們將：

- 在30天內書面告知您延遲的原因
- 提供澳大利亞金融投訴局（AFCA）管理的外部爭議解決計畫的聯絡方式

此外，如果您對我們的最終決定不滿意，您也可以直接聯絡澳大利亞金融投訴局。

- 聯絡電話：**1800 931 678**（免費電話）
- 電子郵箱：**info@afca.org.au**
- 郵寄地址：GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001

澳大利亞金融投訴局獨立解決金融服務提供者（如保險公司）與其客戶之間的糾紛。澳大利亞金融投訴局的決定具有約束力，這意味著即使決定對我們不利，我們也必須接受。

你從我們對您的投訴做出決定之日起兩年內，您都可以向澳大利亞金融投訴局提交投訴。

Auto & General是Qantas Insurance 的管理公司，遵循《保險行業一般行為準則》(General Insurance Code of Practice)。有關詳細資訊，請參閱 www.codeofpractice.com.au。

財務困難支持

我們擁有豐富的專業知識和高度的同情心，高效應對各類索賠事件，為客戶提供支援。

財務困難支持旨在幫助我們的客戶或第三方，可以對我們所出具的保單中規定的賠額進行減免。您可以隨時致電**13 49 60**，請我們評估您是否有資格獲得財務困難支援。