

Εξυπηρέτηση Πελατών & Διαχείριση Παραπόνων

SA CTP





Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΣΕ ΣΑΣ

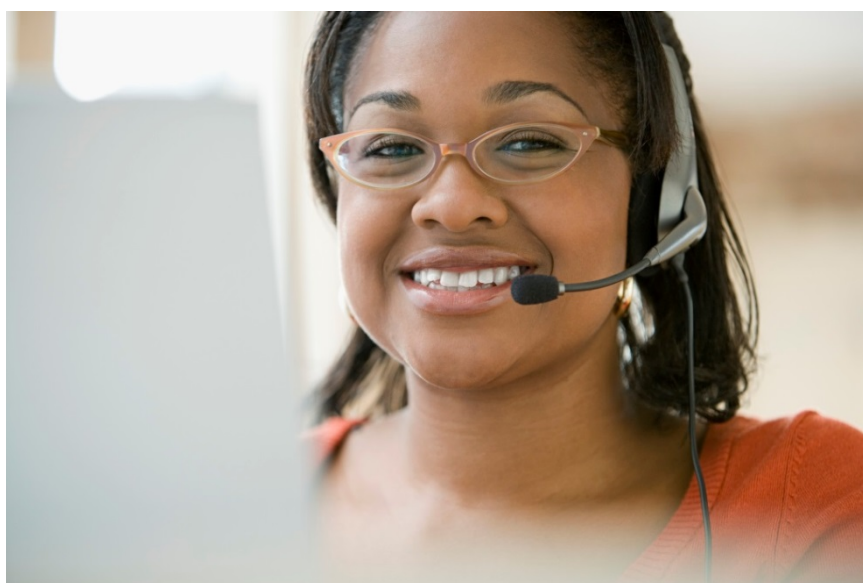
Η Allianz προσπαθεί να προσφέρει ανώτερη εξυπηρέτηση πελατών συμπεριφερόμενη στους πελάτες μας με ευγένεια και σεβασμό, ενώ ανταποκρίνεται άμεσα με ενσυναίσθηση, ειλικρίνεια και επαγγελματισμό.

Η δέσμευσή μας

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα ή αν δεν είστε ικανοποιημένοι με οποιονδήποτε τρόπο, είναι σημαντικό να μας το πείτε. Θα λάβουμε σοβαρά υπόψη το παράπονό σας και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να αντιμετωπίσουμε γρήγορα το παράπονό σας με δίκαιο και διαφανή τρόπο.

Αν δεν μπορούμε να επιλύσουμε επιτόπου το παράπονό σας, θα σας παράσχουμε έναν αριθμό αναφοράς παραπόνου.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του παραπόνου, θα σας παράσχουμε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που χειρίζεται το παράπονό σας.



Διαχείριση Παραπόνων

Η Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων

1^ο ΣΤΑΔΙΟ

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου και θα παράσχουμε μια τελική γραπτή απάντηση εντός 30 εργάσιμων ημερών.

Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε στο παράπονό σας εντός 10 εργάσιμων ημερών επειδή απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες ή έρευνα, θα σας ενημερώσουμε εντός αυτού του χρονικού πλαισίου και θα επιδιώξουμε να συμφωνήσουμε για ένα εύλογο εναλλακτικό χρονικό πλαίσιο μαζί σας. Θα συνεχίσουμε να σας ενημερώνουμε για την πρόοδο της απάντησής μας στο παράπονό σας τουλάχιστον κάθε 10 εργάσιμες ημέρες, εκτός εάν συμφωνείτε διαφορετικά.

1^ο Βήμα

Ο Σύμβουλος σας Αξιώσεων είναι το πρώτο σας σημείο επαφής για όλα τα παράπονα. Είναι εξοικειωμένος με τις περιστάσεις σας και είναι εκπαιδευμένος για να δράσει ή να εντείνει τις προσπάθειες για τις ανησυχίες σας.

2^ο Βήμα

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την αρχική απάντηση του Συμβούλου Αξιώσεων στο παράπονό σας, σας ενθαρρύνουμε να συζητήσετε το ζήτημα απευθείας με τον διευθυντή του Συμβούλου Αξιώσεων.

3^ο Βήμα

Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση από τον Διευθυντή Αξιώσεων της Πολιτείας.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας στο παράπονό σας, μπορείτε να προχωρήσετε το παράπονό σας στο Στάδιο 2. Θα σας ενημερώσουμε με ποιον να επικοινωνήσετε για αυτήν την αναθεώρηση.

2^ο ΣΤΑΔΙΟ

Εσωτερική Αναθεώρηση

Αν διαφωνείτε με μια απόφαση που έχουμε λάβει, όπως τον προσδιορισμό της ευθύνης σας ή την προσφορά διακανονισμού σας, μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση της απόφασης από έναν από τους εσωτερικούς Λειτουργούς Επίλυσης Διαφορών που έχει την κατάλληλη εμπειρία, γνώσεις και εξουσία. Αυτός ο αξιωματούχος είναι από διαφορετική ομάδα από αυτήν που χειρίζεται την αξίωσή σας.

Όλες οι σχετικές πληροφορίες σχετικά με την απόφαση που αμφισβητείτε αποστέλλονται στο Λειτουργό Επίλυσης Διαφορών. Θα επανεξετάσει όλες τις πληροφορίες για να αποφασίσει και θα επικοινωνήσει μαζί σας απευθείας εντός 15 εργάσιμων ημερών, ενημερώνοντας σας αν θεωρούν ότι ο προσδιορισμός ήταν κατάλληλος ή εναλλακτικά να ανατρέψει την αρχική απόφαση.

3^ο ΣΤΑΔΙΟ

Συμβιβασμός

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της Εσωτερικής Αναθεώρησης Επίλυσης Διαφορών, έχετε 30 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία καθορισμού της εσωτερικής αναθεώρησης για να ζητήσετε από τον Σύμβουλο Αξιώσεων να διοργανώσει Συνδιάσκεψη Συμβιβασμού. Η Συνδιάσκεψη Συμβιβασμού είναι μια συνάντηση μεταξύ εσάς, ενός εκπροσώπου μας και ενός συμβιβαστή (ανεξάρτητος νομικός επαγγελματίας). Ο συμβιβαστής θα εξετάσει ανεξάρτητα τις ανησυχίες σας στη Συνδιάσκεψη Συμβιβασμού. Θα διοργανώσουμε τη συνδιάσκεψη εντός 30 εργάσιμων ημερών από το αίτημά σας, αν δεν εκπροσωπείστε νόμιμα. Δικαιούστε να ζητήσετε αποπληρωμή για εύλογα έξοδα που σχετίζονται με τις μεταφορές και απώλεια εσόδων ως αποτέλεσμα της συμμετοχής σας στη Συνδιάσκεψη Συμβιβασμού. Ισχύουν όρια για αυτά τα έξοδα και μπορείτε να τα βρείτε στην ιστοσελίδα του Ρυθμιστή Υποχρεωτικής Ασφάλειας Τρίτου Μέρους (CTP Insurance Regulator).

Πώς να
υποβάλετε
Παράπονο

Υπηρεσίες Διερμηνείας / Μετάφρασης

Αν όταν επικοινωνείτε μαζί μας σχετικά με το παράπονό σας και χρειάζεστε διερμηνέα ή μετάφραση, καλέστε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 131 450 κατά την διάρκεια των ωρών εργασίας και ζητήστε να σας ενώσουν με την Allianz Australia Limited – CTP SA Claims.

Επικοινωνήστε με το Ρυθμιστή Υποχρεωτικής Ασφάλειας Τρίτου Μέρους

Αν δεν είστε ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Ρυθμιστή Υποχρεωτικής Ασφάλειας Τρίτου Μέρους (CTP Insurance Regulator) με ηλεκτρονικό μήνυμα στο ctp@sa.gov.au ή μέσω έντυπου στην ιστοσελίδα τους.

Χρειάζεστε
επιπρόσθετη
βοήθεια;

Πολιτική Ιδιωτικότητας

Η προστασία της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας των προσωπικών πληροφοριών των πελατών μας είναι σημαντική για εμάς, καθώς είναι θεμελιώδους σημασίας για τον τρόπο με τον οποίο διεξάγουμε επιχειρηματικές δραστηριότητες. Η Allianz είναι ευαίσθητη σε ζητήματα ιδιωτικότητας και αντιμετωπίζει πολύ σοβαρά τη συνεχιζόμενη εμπιστοσύνη που έχουν σε εμάς οι πελάτες μας. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε την ηλεκτρονική Πολιτική Ιδιωτικότητας στην ιστοσελίδα www.allianz.com.au/about-us/privacy.



Η Ιδιωτικότητά σας

Εκτιμούμε τα σχόλιά σας

Καλωσορίζουμε τα σχόλιά σας, είτε πρόκειται για πρόταση, σχόλιο, COMPLIMENT ή παράπονο. Θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας ή να διορθώσουμε ένα πρόβλημα το οποίο ίσως δεν γνωρίζουμε.

Απ' ευθείας σχόλια στην Allianz είναι πάντα ευπρόσδεκτα με οποιοδήποτε μέσο, όπως:



Τηλέφωνο

1300 686 725



Ηλεκτρονικά

<http://www.allianz.com.au/contact>



Ηλεκτρονικό μήνυμα

claimssactp@allianz.com.au



Ταχυδρομικά

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



Προσωπικά

55 Currie Street Adelaide SA 5000

