

投诉机制

我们致力于提供卓越的客户服务、产品和设施。投诉机制是我们维护和提高业务水平的重要组成部分。如果你认为我们交付的服务没有到达你期望的标准，欢迎你提出意见反馈。

投诉方式

如果希望投诉，可以下列方式联系我们：

- 写信并邮寄至：
NSW CTP MAIA Claims
GPO Box 4091
Sydney NSW 2001
- 直接电话联系你的理赔顾问，或
- 发送电邮至：ctclaimsnsw@suncorp.com.au

请在投诉材料中尽量提供详细信息，包括：

1. 你的理赔个案编号；
2. 你的投诉要旨；以及
3. 为解决投诉问题已经采取的行动（如有）。

投诉管理

我们承诺在处理投诉的过程中始终让你了解进展情况，尽量在五个工作日内解决投诉涉及的所有问题，并作出书面结论。部分投诉情况较为复杂，因此可能需要稍多时间才能获得妥善处理。无法在五个工作日内解决的投诉问题必须在自收到投诉之日起20个工作日内得到解决。

调查程序

收到你的投诉之后，我们会立案并着手调查导致投诉的原因。我们力图马上解决你所投诉的问题。如果问题无法在一个工作日内解决，我们会将你的投诉转交上一级人员处理。上一级人员包括高级理赔顾问、技术顾问或理赔团队主管。

未解决的投诉

如果上一级人员不能在五个工作日内满足你的要求，或你对处理结果不满意，你的投诉将进一步上报给保险计划客户解决方案团队（Scheme Customer Solutions Team）处理。

一名保险计划客户解决方案顾问将会：

- 与你联系，告知你的投诉已经上报，将会得到进一步处理；
- 重新审查与投诉相关的信息；
- 在投诉上报后五个工作日内或双方同意的时限内（但从收到投诉之日起不能超过20个工作日）作出答复；以及
- 及时向你报告预计投诉问题能够得到解决的时间。

在你投诉的问题得到解决之前或投诉程序无法再可能有进展之前，保险计划客户解决方案顾问将自始至终是你的联系人。

投诉结果

所有投诉处理结果都将以书面形式或以电话方式（如果适用）通知你。

我不同意投诉处理结果，该怎么办？

如果你对一项问题的处理结果不满意，可以联系个人损伤纠纷处理委员会（Personal Injury Commission - PIC）的独立复核科（Independent Review Office - IRO）要求进一步帮助。委员会电话：13 94 76，电邮：contact@iro.nsw.gov.au，邮政地址：Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010.

