

## Khiếu nại

Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng, sản phẩm và phương tiện xuất sắc. Khiếu nại là khâu quan trọng nhằm duy trì và nâng cao tiêu chuẩn của chúng tôi. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi chưa đạt yêu cầu phục vụ ở mức như quý vị mong muốn, thì chúng tôi muốn nhận được ý kiến của quý vị.

### Tôi làm cách nào để gửi đơn khiếu nại?

Để gửi đơn khiếu nại, quý vị vui lòng liên lạc với chúng tôi:

- qua bưu điện, tới địa chỉ:  
NSW CTP MAIA Claims  
GPO Box 4091  
Sydney NSW 2001
- trực tiếp qua điện thoại tới Chuyên viên Tư vấn giải quyết khiếu nại, hoặc
- qua email tới [ctpclaimsnsw@suncorp.com.au](mailto:ctpclaimsnsw@suncorp.com.au)

Khi nộp đơn khiếu nại, quý vị vui lòng cung cấp thông tin càng nhiều chi tiết càng tốt, bao gồm:

- số hồ sơ đòi bồi thường của quý vị,
- bản tóm lược nội dung khiếu nại và
- vấn đề đã được giải quyết như thế nào hay chưa (nếu có).

### Khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết như thế nào?

Trong suốt quá trình giải quyết khiếu nại, chúng tôi sẽ cập nhật thông tin để quý vị biết rõ đơn được giải quyết đến đâu. Chúng tôi sẽ nỗ lực giải quyết bằng văn bản tất cả các đơn khiếu nại trong vòng 5 ngày làm việc, tuy nhiên, một số đơn khiếu nại rất phức tạp và có thể cần nhiều thời gian hơn để giải quyết. Trường hợp chúng tôi không thể giải quyết đơn khiếu nại trong vòng 5 ngày làm việc, chúng tôi phải giải quyết không chậm hơn 20 ngày làm việc tính từ ngày nhận đơn khiếu nại.

#### Điều tra

Sau khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ tạo một hồ sơ khiếu nại và bắt đầu điều tra vấn đề dẫn đến khiếu nại. Trước hết, chúng tôi phải cố gắng giải quyết đơn khiếu nại và nếu không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng một ngày làm việc, thì vấn đề sẽ leo thang lên tầng hỗ trợ tiếp theo là Chuyên viên Tư vấn cao cấp về Đơn đòi bồi thường, Chuyên viên Tư vấn Kỹ thuật hoặc Trưởng nhóm.

#### Chưa giải quyết được

Nếu tầng hỗ trợ tiếp theo không giải quyết được yêu cầu của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc, hoặc quý vị vẫn không hài lòng thì đơn khiếu nại sẽ leo thang đến Đội phụ trách Kế hoạch đưa ra giải pháp cho khách hàng để giải quyết.

Chuyên viên Tư vấn của Kế hoạch đưa ra giải pháp cho khách hàng sẽ:

- liên lạc để thông báo cho quý vị biết là đơn khiếu nại đã được leo thang và họ đã tiếp nhận giải quyết hồ sơ từ nay trở đi;
- xem xét lại tất cả các thông tin liên quan tới hồ sơ khiếu nại;
- hỏi âm cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày hồ sơ được leo thang hoặc khung thời gian được thỏa thuận, (nhưng không chậm hơn 20 ngày làm việc kể từ ngày họ tiếp nhận hồ sơ) và;
- thông báo để quý vị nắm được là dự kiến tới khi nào thì chúng tôi sẽ giải quyết xong hồ sơ khiếu nại.

Chuyên viên Tư vấn của Kế hoạch đưa ra giải pháp cho khách hàng sẽ là đầu mối liên lạc của quý vị cho đến khi hồ sơ khiếu nại được giải quyết xong hoặc cho đến khi nào hồ sơ không thể tiếp tục được nữa.

#### Giải pháp

Tất cả sự hỏi âm cho các đơn khiếu nại sẽ được gửi tới quý vị bằng văn bản và qua điện thoại khi nào phù hợp.

### Trường hợp tôi không đồng ý với kết quả giải quyết đơn khiếu nại thì sao?

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết vấn đề, quý vị cũng có thể liên lạc với Ủy ban Thương tích Cá nhân (Personal Injury Commission - PIC) và tới Văn phòng Xét duyệt Độc lập (Independent Review Office - IRO) của Ủy ban này qua điện thoại số 13 94 76, email [contact@iro.nsw.gov.au](mailto:contact@iro.nsw.gov.au) hoặc qua bưu điện tới địa chỉ: Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010.



LUCKY YOU'RE WITH  
**AAMI**