불만 제기 방법

Auto & General은 고객의 피드백을 환영하며 제기된 불만 사항을 저희 서비스, 시스템 및 제품을 개선할 수 있는 기회로 생각합니다.

저희는 불만 사항을 다음과 같이 정의합니다.
제품, 서비스, 직원 또는 불만 처리와 관련하여 Auto & General 에 제기된 불만의 표현으로서, 응답이나 해결이 명시적 또는 묵시적으로 기대되거나 법적으로 요구되는 사항입니다.

저희의 제품, 서비스, 결정 또는 처리가 만족스럽지 않은 경우, 여러분이 하실 수 있는 조치.

1단계 — 문의하기

저희는 가능한 한 빨리 불만이나 분쟁을 해결하고자 합니다. 우선 하셔야 할 일은 저희 고객 서비스 팀에 문의하는 것입니다:

- 보험 청구는 **1300 885 996**번으로 전화.
- 기타 사항은 **1300 858 747**번으로 전화.
- 이메일 customercare@autogeneral.com.au
- 보험 청구 또는 기타 사항에 대한 불만을 제기하려면 여기를 클릭하십시오

추가 지원이 필요하십니까?

청력이나 대화에 어려움이 있는 경우, 전국 릴레이 서비스 (National Relay Service: NRS)를 연중무휴로 이용하실 수 있습니다.
전국 릴레이 서비스 웹사이트

전국 릴레이 서비스 (NRS) 앱

NRS 앱을 사용하면, NRS 채팅, NRS 캡션, 음성 릴레이 및 비디오 릴레이 통화를 할 수 있습니다. NRS 앱은 Google Play 또는 App Store에서 앱을 다운로드할 수 있습니다.

음성 릴레이 서비스

1. **1300 555 727**번으로 전화하십시오.
2. 릴레이 직원에게 Auto & General Insurance의 고객 서비스의 경우 **1300 858 747**번에, 보험 청구의 경우 **1300 885 996**번으로 전화 연결을 요청하십시오.

SMS 릴레이 서비스

1. **0423 677 767**번으로 문자를 보냅니다. 저희 회사명 'Auto & General Insurance'와 해당 연락번호 (고객 서비스의 경우 **1300 858 747**, 보험 청구의 경우 **1300 885 996**), 그리고 원하는 내용을 문자로 보내주십시오.
2. 다음의 메시지에 따릅니다.

텔레타이프라이터 (TTY) — 말하고 읽기

1. **133 677**번으로 전화하십시오.
2. 릴레이 직원에게 Auto & General Insurance의 고객 서비스의 경우 **1300 858 747**번에, 보험 청구의 경우 **1300 885 996**번으로 전화 연결을 요청하십시오.

텔레타이프라이터 (TTY) - 문자입력하고 읽기

1. **133 677**번에 전화하십시오.
2. Auto & General Insurance의 고객 서비스의 경우 **1300 858 747**번에, 보험 청구의 경우 **1300 885 996** 번을 입력하십시오.

통역 지원 - 영어가 모국어가 아닌 경우

Auto & General Insurance는 번역 및 통역 서비스 (TIS National)를 이용합니다. 전화 통역 도움이 필요한 경우, 저희에게 연락할 때 알려주십시오. 자격을 갖춘 통역사의 서비스가 무료로 지원될 수 있도록 준비하겠습니다.

경제적 어려움에 대한 지원

저희는 전문 지식뿐 아니라 온정과 효율성을 갖추어 보험 청구건을 다룸으로써, 고객 여러분을 지원하고자 합니다.

경제적 어려움을 겪고 있는 분들을 위한 지원은 저희 보험의 가입자 부담금을 포함하여 저희에게 채무가 있는 고객 또는 제3자를 지원하기 위해 마련되었습니다. 여러분은 언제든지 경제적 어려움 지원에 대한 여러분의 자격 여부 평가를 요청할 수 있습니다. 자세히 읽어보기: https://www.autogeneral.com.au/customers/financial-hardship-support

2단계 - 저희 팀이 도와드리겠습니다.

저희 팀은 항상 여러분의 불만 사항을 즉시 해결하기 위해 노력하며, 불만 사항 접수시 고유 참조 번호를 제공해 드립니다.

저희는 여러분의 불만 사항 접수 후 24시간 이내에 또는 가능한 한 빨리 접수 사실을 확인시켜 드릴 것입니다. 제기된 문제의 긴급성과 개인적 상황에 따라 개별 불만 사항에 적절한 우선 순위가 부여됩니다.

영업일 기준 5일 이내에 저희가 불만 사항을 만족스럽게 해결할 수 없는 경우, 고객 분쟁 해결 팀으로 문제 해결이 상승 의뢰됩니다.

고객 분쟁 해결팀은 여러분과 협조하여 여러분의 불만을 해결하기 위해 노력할 것입니다. 저희는 여러분이 불만을 제기한 날로부터 달력일 기준 30일 이내에 결정을 해 드릴 것입니다. 하지만 여러분이 경제적 어려움을 겪고 있으신 것으로 파악된경우에는, 달력일 기준으로 21일 이내에 결정을 해 드립니다.

영업일 기준 10일마다 진행 상황을 알려드릴 것입니다.

다음과 관련된 여러분의 불만 사항에 대해서는 서면 답변을 드릴 것입니다.

- 여러분이 서면 답변을 요청한 경우
- 거부된 보험 청구
- 보험 청구액의 액수
- 경제적 어려움
- 영업일 기준 5일 이내에 여러분과 합의하지 못한 기타 불만사항

3단계 - 동의할 수 없는 경우 독립적인 재평가를 요청할 수 있습니다.

저희의 목표는 30일 이내에 불만 사항을 해결하는 것입니다. 이 기간 내에 여러분의 불만 사항을 종결할 수 없는 경우, 저희는:

- 30일 이내에 서면으로 지연 이유를 알려드립니다
- 호주 금융 불만 처리 기관 (AFCA)이 운영하는 외부 분쟁 해결 제도의 연락처 정보를 제공합니다.

또한 최종 결정에 만족하지 못하는 경우, AFCA에 직접 문의하시는 방법도 있습니다.

- **1800 931 678**번으로 **전화** (무료)
- **이메일** info@afca.org.au
- **우편:** GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001

AFCA는 보험사 등의 금융 서비스 제공사와 고객 간의 분쟁을 독립적으로 해결하는 기관입니다. AFCA의 결정은 구속력이 있습니다. 즉, 유리하지 않은 결정이 나더라도 AFCA의 결정은 반드시 받아들여야 하도록 되어있습니다. 제기하신 불만 사항에 대해 저희 보험사의 결정을 받으신 후 2년 내에 여러분은 AFCA에 불만 신청을 하실 수 있습니다.

Auto & General 은 일반보험 실천강령(General Insurance Code of Practice)을 준수합니다. 자세한 정보는 http://codeofpractice.com.au/ 를s참조하십시오.