

Auto & General 保险公司欢迎客户的反馈, 并将投诉视为改进我们的服务、制度和产品的机会。

## 我们认为投诉是:

向 Auto & General 提出的与我们的产品、服务、员工或投诉处理有关的不满, 投诉人以直接或间接的方式要求对此做出回应或解决, 或根据法律规定必须予以回应或解决。

## 如果您对我们的任何产品、服务、决定或行动不满意该怎么办。

### 第 1 步 — 联系我们

对任何投诉或争议, 我们都希望能够尽快解决。解决的第一步, 就是联系我们的客户服务团队:

- 索赔相关事项, 请致电 **1300 885 996**
- 其它任何事项, 请致电 **1300 858 747**
- 发送电子邮件至: [customercare@autogeneral.com.au](mailto:customercare@autogeneral.com.au)
- [单击此处](#) 就索赔或其他任何事项提出投诉

### 需要其他帮助?

如果您觉得听力或讲话有困难, 可以免费使用全国中继服务 (简称 NRS), 该系统提供全天候服务。

[全国中继服务网站](#)

### 全国中继服务 (NRS) app

NRS app 可以让您进行 NRS 聊天、NRS 字幕, 还可以拨打语音中继和视频中继电话。您可以从 Google Play 或 App Store 下载该 app。

### 语音中继服务

1. 拨打 **1300 555 727**。
2. 请中继服务人员联系 Auto & General 保险公司, 客户服务部请拨打 **1300 858 747** 索赔部请拨打 **1300 885 996**。

### 短信中继服务

1. 发送短信至 **0423 677 767**, 注明我们的公司名称“Auto & General 保险公司”和联系电话 (客户服务部: **1300 858 747**, 索赔部: **1300 885 996**) 和您想要发给我们的消息。
2. 按照提示音操作。

### 电传打字机 (TTY) — 说话和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 请中继服务人员联系 Auto & General 保险公司, 客户服务部请拨打 **1300 858 747**, 索赔部请拨打 **1300 885 996**。

## 电传打字机 (TTY) — 打字和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 输入Auto & General保险公司号码: **1300 858 747** (客户服务部) 或 **1300 885 996** (索赔部)。

## 口译支持 - 如果英语不是您的第一语言

Auto & General保险公司使用国家翻译和口译服务 (TIS National)。如果您需要口译员在通话中为您提供支持,请在联系我们时告知我们,我们将安排合格的口译员免费提供协助。

## 财务困难支持

我们拥有丰富的专业知识和高度的同情心,高效应对各类索赔事件,为客户提供支持。

财务困难支持旨在帮助我们的负债方或第三方,还可以对我们所出具的保单中规定的免赔额进行减免。您可以随时请我们评估您是否有资格获得财务困难支持。了解更多内容请点击: <https://www.autogeneral.com.au/customers/financial-hardship-support>

## 第 2 步 — 我们的团队将为您提供帮助

在第一时间应对并尽快解决您的投诉,是我们始终如一的宗旨,我们将为您提供一个独特的备案编号。

收到您的投诉后,我们会在 24 小时之内,或在实际情况允许的条件下尽快确认。之后根据所提问题的紧迫性和个案具体情况,按轻重缓急进行处理。

如果在 5 个工作日内,我们未能对您的投诉做出令您满意的解决方案,我们会将您的投诉上报给我们的客户争议解决团队进行审核。

我们的客户争议解决团队将与您合作,尝试解决您的投诉。我们将在您提出投诉之日起 30 个日历日内做出决定,但如果我们知道您有财务困难,则会在 21 个日历日内做出决定。

每 10 个工作日,我们就会向您汇报一次我们的处理进度。

在涉及以下问题时,我们的答复均为书面形式:

- 您要求书面答复
- 索赔被拒绝
- 索赔的价值
- 财务困难, 以及
- 我们未能在 5 个工作日内解决的任何其他投诉

### 第 3 步 — 如果我们不能达成一致, 您可以寻求独立复审

我们的目标是在 30 天内解决投诉。如果我们无法在这一时间内处理完您的投诉, 我们将:

- 在30天内书面告知您延迟的原因
- 提供澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 管理的外部争议解决计划的联系方式

此外, 如果您对我们的最终决定不满意, 您也可以直接联系澳大利亚金融投诉局。

- **联系电话: 1800 931 678** (免费电话)
- **电子邮箱: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)**
- **邮寄地址: GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001**

澳大利亚金融投诉局独立解决金融服务提供商 (如保险公司) 与其客户之间的纠纷。澳大利亚金融投诉局的决定具有约束力, 这意味着即使决定对我们不利, 我们也必须接受。从我们对您的投诉做出决定之日起两年内, 您都可以向澳大利亚金融投诉局提交投诉。

Auto & General 保险公司遵循《保险行业一般行为准则》(General Insurance Code of Practice)。有关详细信息, 请参阅 <http://codeofpractice.com.au/>。