

# 投訴

我們致力提供卓越的客戶服務、產品和設施。投訴是維護和提高我們的標準的重要部份。如果您認為我們沒有達到您期望的水平，那麼我們希望聽到您的意見。

## 我如何提出投訴？

如需投訴，請聯絡我們：

- 請寄信函至：  
NSW CTP MAIA Claims  
GPO Box 4091  
Sydney NSW 2001
- 直接致電您的理賠顧問，或
- 發送電子郵件至 [ctpclaimsnsw@suncorp.com.au](mailto:ctpclaimsnsw@suncorp.com.au)

在登記您的投訴時，請盡可能提供詳細的信息，包括；

1. 您的索賠編號；
2. 您的投訴摘要；以及
3. 為解決問題已經採取的任何行動（如有）。

## 我的投訴將如何處理？

我們會在整個處理過程中一直讓您知道進展情況。我們竭力在 5 個工作日內解決所有投訴，並以書面形式總結報告。然而有些投訴非常複雜，可能需要一點時間來解決。如果我們未能在 5 個工作日內解決投訴，我們必須在收到投訴之日起 20 個工作日內解決問題。

### 調查

收到您的投訴後，我們會立案並開始調查引起投訴的問題。我們會立即嘗試解決您投訴的問題。如果您的投訴無法在一個工作日內解決，則必須將投訴提升到上一級人員處理，例如高級理賠顧問、技術顧問或團隊負責人。

### 未解決的投訴

如果上一級的支援人員未能在 5 個工作日內滿足您的要求，或者您仍然感到不滿意，您的投訴將上報至保險計劃客戶解決方案團隊（Scheme Customer Solutions Team）處理。

計劃客戶解決方案顧問將：

- 與您聯絡，通知您投訴已上報給他們繼續處理；
- 審查與投訴相關的所有信息；
- 在投訴升級之日起計 5 個工作日內或在議定的時間範圍內（但不超過收到投訴當日起 20 個工作日）回覆；以及
- 讓您瞭解我們預計何時能夠解決投訴。

計劃客戶解決方案顧問將是您的聯絡人，直到您的投訴得到解決或無法再進一步處理為止。

### 投訴結果

所有投訴結果都將以書面形式並在適用情況下通過電話通知您。

## 如果我不同意投訴的結果該怎麼辦？



如果問題沒有得到您滿意的解決，您也可以聯絡個人損傷委員會 (Personal Injury Commission · PIC) 及其獨立審查辦事處 (Independent Review Office · IRO) · 電話 13 94 76 · 電子郵件 [contact@iro.nsw.gov.au](mailto:contact@iro.nsw.gov.au) · 郵政地址 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010.

