

如何提出投诉



Oceania Insurance 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 Oceania Insurance 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：

- 请访问：www.oceaniainsurance.com.au/contact/complaints 或者
- 有关索赔或其他事项，[请点击这里递交投诉](#)
- 电邮：hello@oceaniainsurance.com
- 短信：有关索赔事项，请发送信息 'CLAIM COMPLAINT' 至+61 427 088 715；其它所有事项，请发送 'COMPLAINT' 至+61 427 088 715

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. 请中继服务人员拨打Oceania Insurance的电话，在您的保险文件或者保险公司的来信中，都可以找到该电话号码。

短信中继服务

1. Oceania Insurance提供短信沟通服务。您可以点击[这里](#)，开始与我们的服务人员聊天。
2. 如果您在与Oceania Insurance短信沟通方面，还需要进一步的帮助，请发送短信至**0423 677 767**，注明我公司的名称（Oceania Insurance），保险文件中或公司来信中列出的电话号码，以及您想要发送给我们的信息。
3. 请按语音提示操作。

电传打字机（TTY）— 说话和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 请中继服务人员拨打Oceania Insurance的电话，在您的保险文件或者保险公司的来信中，都可以找到该电话号码。

电传打字机（TTY） — 打字和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 输入Oceania Insurance的保险文件或保险公司来信中列出的电话号码。

口译支持 - 如果英语不是您的第一语言

Oceania Insurance 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，高效率应对各类索赔事件，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.oceaniainsurance.com.au/support/financial-hardship/>

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。之后根据所提出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 个工作日内解决您的任何其他投诉

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
- **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 保险公司作为Oceania Insurance保险公司的承保公司，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/>。