

# Cách thực hiện khiếu nại



Tại Oceania Insurance, chúng tôi hoan nghênh ý kiến phản hồi từ phía khách hàng và coi khiếu nại là cơ hội để cải thiện các dịch vụ, hệ thống và sản phẩm của mình.

## Chúng tôi cho rằng khiếu nại là:

Thể hiện sự không hài lòng đối với Oceania Insurance liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của chúng tôi hoặc việc xử lý khiếu nại, trong đó sự phản hồi hay giải pháp được đòi hỏi cách rõ ràng hoặc ngầm định hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

## Phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với bất kỳ sản phẩm, dịch vụ, quyết định hoặc hành động nào của chúng tôi.

### Bước 1 – Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi muốn giải quyết bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào càng nhanh càng tốt. Nơi tốt nhất để bắt đầu là liên lạc với bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi:

- Vào trang mạng [www.oceaniainsurance.com.au/contact/complaints/](http://www.oceaniainsurance.com.au/contact/complaints/) hoặc
- [Nhấp vào đây để nộp đơn khiếu nại](#) về các yêu cầu bồi thường hoặc bất kỳ vấn đề nào khác
- Gửi email tới địa chỉ: [hello@oceaniainsurance.com](mailto:hello@oceaniainsurance.com)
- Gửi tin nhắn (SMS) đến 'CLAIM COMPLAINT' theo số **+61 427 088 715** cho các yêu cầu bồi thường COMPLAINT theo số **+61 427 088 715** cho bất kỳ vấn đề nào khác

### Cần hỗ trợ thêm?

Quý vị có thể sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (NRS) 24/7 miễn phí nếu quý vị có khó khăn về nghe hoặc nói. [Trang mạng của Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia](#)

### Ứng dụng Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (NRS)

Ứng dụng NRS cho phép quý vị thực hiện các cuộc gọi Trò Chuyện NRS, Phụ Đề NRS, Tiếp Âm Qua Giọng Nói và Tiếp Âm Qua Video. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng này từ Google Play hoặc App Store.

### Dịch vụ Tiếp Âm Qua Giọng Nói

1. Quay số **1300 555 727**.
2. Yêu cầu nhân viên chuyển tiếp gọi số điện thoại của Oceania Insurance có trên tài liệu giấy tờ hoặc thư bảo hiểm mà bạn đã nhận được.

### Dịch vụ Tiếp Âm Qua Tin Nhắn (SMS)

1. Oceania Insurance cung cấp hỗ trợ trò chuyện qua tin nhắn (SMS). Bạn có thể bắt đầu trò chuyện với nhóm của chúng tôi [tại đây](#).
2. Nếu bạn muốn được hỗ trợ thêm trong việc thiết lập cuộc trò chuyện qua tin nhắn với Oceania Insurance, hãy gửi tin nhắn đến số **0423 677 767**, với tên của chúng tôi (Oceania Insurance), số điện thoại trên chứng từ bảo hiểm hoặc trên thư bạn đã nhận được, và thông điệp bạn muốn gửi cho chúng tôi.
3. Làm theo những lời nhắc.

### Đánh Máy Từ Xa (TTY) – Nói và Đọc

1. Quay số **133 677**.
2. Yêu cầu nhân viên chuyển tiếp gọi số điện thoại của Oceania Insurance có trên tài liệu hoặc thư bảo hiểm mà bạn đã nhận được.

## Đánh máy từ xa (TTY) – Đánh máy và Đọc

1. Quay số **133 677**.
2. Nhập số điện thoại của Oceania Insurance có trên chứng từ hoặc thư bảo hiểm mà bạn đã nhận được.

### Hỗ trợ thông dịch - Nếu tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ của quý vị

Oceania Insurance sử dụng Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (TIS National). Nếu quý vị cần một thông dịch viên để hỗ trợ quý vị trong cuộc gọi, hãy cho chúng tôi biết khi quý vị liên lạc với chúng tôi và chúng tôi sẽ sắp xếp một thông dịch viên có trình độ để hỗ trợ miễn phí.

### Hỗ trợ khó khăn về tài chính

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng của mình bằng cách xử lý các yêu cầu bồi thường với kỹ năng chuyên môn, sự thông cảm và hiệu quả.

Hỗ trợ khó khăn tài chính được thiết lập để hỗ trợ một khách hàng hoặc bên thứ ba nợ tiền chúng tôi, bao gồm cả khoản lệ phí thủ tục (excess) theo một hợp đồng bảo hiểm mà chúng tôi đã đưa ra. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đánh giá khả năng hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ khó khăn tài chính của quý vị bất kỳ lúc nào. Hãy đọc thêm tại: <https://www.oceaniainsurance.com.au/support/financial-hardship/>

## Bước 2 – Nhân viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị

Nhân viên của chúng tôi sẽ luôn cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị ngay lập tức và sẽ cung cấp cho quý vị số tham chiếu của hồ sơ khiếu nại.

Chúng tôi sẽ ghi nhận khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ sau khi nhận được hoặc ngay khi có thể. Khiếu nại sẽ được sắp xếp ưu tiên thích hợp tùy theo mức độ khẩn cấp của các vấn đề được nêu ra và hoàn cảnh cá nhân.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại khiến quý vị hài lòng trong vòng 5 ngày làm việc, chúng tôi sẽ chuyển khiếu nại đó lên Bộ Phận Giải Quyết Tranh Chấp Khách Hàng của chúng tôi để xem xét.

Bộ Phận Giải Quyết Tranh Chấp Khách Hàng của chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị khiếu nại, tuy nhiên nếu chúng tôi biết quý vị đang gặp khó khăn về tài chính, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 21 ngày.

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị sau mỗi 10 ngày làm việc về tiến trình giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi sẽ luôn trả lời bằng văn bản cho khiếu nại của quý vị khi khiếu nại đó liên quan đến:

- Yêu cầu được trả lời bằng văn bản của quý vị.
- Yêu cầu bồi thường bị từ chối
- Giá trị của một yêu cầu bồi thường
- Khó khăn về tài chính, và
- Bất kỳ khiếu nại nào khác mà chúng tôi không thể giải quyết với quý vị trong vòng 5 ngày làm việc

### **Bước 3 – Nếu chúng ta không thể đồng ý, quý vị có thể yêu cầu một sự xem xét độc lập**

Mục tiêu của chúng tôi là giải quyết các khiếu nại trong vòng 30 ngày. Nếu chúng tôi không thể hoàn tất khiếu nại của quý vị trong thời gian này, chúng tôi sẽ:

- cho quý vị biết lý do chậm trễ bằng văn bản trong vòng 30 ngày
- cung cấp chi tiết liên lạc của chương trình giải quyết tranh chấp bên ngoài do Cơ Quan Khiếu Nại Tài Chính Úc (AFCA) điều hành.

Ngoài ra, nếu không hài lòng với quyết định cuối cùng của chúng tôi, quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với AFCA.

- **Gọi số 1800 931 678** (cuộc gọi miễn phí)
- **Gửi email** tới địa chỉ [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)
- **Gửi thư** theo địa chỉ GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001

AFCA giải quyết cách độc lập các tranh chấp giữa các nhà cung cấp dịch vụ tài chính (như công ty bảo hiểm) và khách hàng của họ. Các quyết định của AFCA mang tính ràng buộc, nghĩa là ngay cả khi chúng không có lợi cho chúng tôi, chúng tôi vẫn phải chấp nhận. Quý vị có hai năm kể từ khi chúng tôi đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị để đưa khiếu nại của quý vị lên AFCA.

Auto & General Insurance Company Ltd, với tư cách là công ty thanh toán bảo hiểm cho **Oceania Insurance**, tuân thủ Quy Tắc Hành Nghề Bảo Hiểm Tổng quát. Vui lòng tham khảo <http://codeofpractice.com.au/> để biết thêm thông tin.