

Virgin Insurance保險公司歡迎客戶的回饋，並將投訴視為改進我們的服務、制度和產品的機會。

## 我們認為投訴是：

向 Virgin Insurance提出的與我們的產品、服務、員工或投訴處理有關的不滿，投訴人以直接或非直接的方式要求對此做出回應或解決，或根據法律規定必須予以回應或解決。

## 如果您對我們的任何產品、服務、決定或行動不滿意該怎麼辦。

### 第 1 步 — 聯絡我們

對任何投訴或爭議，我們都希望能夠儘快解決。解決的第一步，就是聯絡我們的客戶服務團隊：

- 有關索賠事項，請致電 **1800 662 884**
- 有關其他任何事項，請致電 **1800 724 678**
- 發送電子郵件至：[customer@autogeneral.com.au](mailto:customer@autogeneral.com.au)

### 需要其他幫助？

如果您覺得聽力或講話有困難，可以免費使用全國中繼服務（簡稱NRS），該系統提供全天候服務。

[全國中繼服務網站](#)

### 全國中繼服務（NRS） app

NRS app可以讓您進行NRS聊天、NRS字幕，還可以撥打語音中繼和視頻中繼電話。您可以從Google Play或App Store下載該app。

### 語音中繼服務

1. 撥打 **1300 555 727**。
2. 請中繼服務人員聯絡Virgin Insurance保險公司，客戶服務部請撥打 **1800 724 678**，索賠部請撥打 **1800 662 884**。

### 短信中繼服務

1. 發送短信至**0423 677 767**，並注明我們的公司名稱“Virgin Insurance保險公司”和聯絡電話（客戶服務部：**1800 724 678**，索賠部：**1800 662 884**）和您想要傳給我們的訊息。
2. 按照提示音操作。

### 電傳打字機（TTY） — 說話和閱讀

1. 撥打 **133 677**。
2. 請中繼服務人員联系Virgin Insurance保險公司，客戶服務部請撥打**1800 724 678**，索賠部請撥打 **1800 662 884**。

## 電傳打字機 (TTY) — 打字和閱讀

1. 撥打 133 677。
2. 輸入Virgin Insurance保險公司號碼：1800 724 678（客戶服務部）或 1800 662 884（索賠部）。

## 口譯支援 - 如果英語不是您的第一語言

Virgin Insurance保險公司使用國家翻譯和口譯服務 (TIS National)。如果您需要口譯員在通話中為您提供支持，請在聯絡我們時告知我們，我們將安排合格的口譯員免費提供協助。

## 財務困難支持

我們具有豐富的專業知識和高度的同情心，高效率應對各類索賠事件，為客戶提供支援。

財務困難支援旨在幫助我們的負債方或第三方，還可以對我們所出具的保單中規定的免賠額進行減免。您可以隨時請我們評估您是否有資格獲得財務困難支持。

## 第 2 步 — 我們的團隊將為您提供幫助

在第一時間應對並解決您的投訴，是我們始終如一的宗旨，我們將為您提供一個獨特的備案編號。

在收到您的投訴後，我們會在 24 小時內，或在實際情況允許的條件下儘快確認。之後根據所提出問題的緊迫性和個案具體情況，按輕重緩急予以處理。

如果在 5 個工作日內，我們未能對您的投訴做出令您滿意的解決方案，我們會將您的投訴上報給我們的客戶爭議解決團隊進行審核。

我們的客戶爭議解決團隊將與您合作，嘗試解決您的投訴。我們將在您提出投訴之日起 30 個日曆日內做出決定，但如果我們知道您有財務困難，則會在 21 個日曆日內做出決定。

每 10 個工作日，我們就會向您匯報一次我們的處理進度。

在涉及以下問題時，我們的答復均為書面形式：

- 您要求書面答覆
- 索賠被拒絕
- 索賠的價值
- 財務困難，以及
- 我們未能在 5 個工作日內解決您的任何其他投訴

### 第 3 步 — 如果我們不能達成一致，您可以尋求獨立複審

我們的目標是在 30 天內解決投訴。如果我們無法在這一時間內處理完您的投訴，我們將：

- 在30天內書面告知您延遲的原因
- 提供澳大利亞金融投訴局（AFCA）管理的外部爭議解決計畫的聯絡方式

此外，如果您對我們的最終決定不滿意，您也可以直接聯絡澳大利亞金融投訴局。

- **聯絡電話：** 1800 931 678（免費電話）
- **電子郵箱：** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)
- **郵寄地址：** GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001

澳大利亞金融投訴局獨立解決金融服務提供者（如保險公司）與其客戶之間的糾紛。澳大利亞金融投訴局的決定具有約束力，這意味著即使決定對我們不利，我們也必須接受。從我們對您的投訴做出決定之日起兩年內，您都可以向澳大利亞金融投訴局提交投訴。

Virgin Insurance保險公司遵循《保險行業一般行為準則》（General Insurance Code of Practice）。有關詳細資訊，請參閱 <http://codeofpractice.com.au/>。