



Παράπονα

Δεσμευόμαστε να παρέχουμε άριστη εξυπηρέτηση στους πελάτες μας με εξαιρετα προϊόντα και διευκολύνσεις. Τα παράπονα αποτελούν σημαντικό μέρος της διατήρησης και βελτίωσης των προτύπων μας. Εάν πιστεύετε ότι δεν έχουμε ανταποκριθεί στο επίπεδο που αναμένετε, τότε θα θέλαμε να ακούσουμε τις απόψεις σας.

Πώς υποβάλλω παράπονο;

Για να υποβάλλετε παράπονο, επικοινωνήστε μαζί μας:

- ταχυδρομικώς, στη διεύθυνση:
NSW CTP MAIA Claims
GPO Box 4091
Sydney NSW 2001
- απευθείας μέσω τηλεφώνου στον Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσης, ή
- μέσω email στο ctrclaimsnsw@suncorp.com.au

Όταν υποβάλλετε το παράπονό σας, να παρέχετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, περιλαμβάνοντας:

1. τον αριθμό της αίτησης αποζημίωσής σας
2. μια περίληψη του παραπόνου σας και
3. τυχόν ενέργειες που έχουν ήδη γίνει για την αντιμετώπιση του ζητήματος (αν ισχύει).

Πώς θα γίνεται η διαχείριση του παραπόνου μου;

Θα σας κρατάμε ενήμερους σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου σας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Προσπαθούμε να επιλύσουμε όλα τα παράπονα γραπτώς εντός 5 εργάσιμων ημερών, ωστόσο ορισμένα παράπονα είναι εξαιρετικά περίπλοκα και μπορεί να χρειαστούν αρκετό χρόνο για να επιλυθούν. Εάν δεν μπορούμε να επιλύσουμε το παράπονο εντός 5 εργάσιμων ημερών, οφείλουμε να επιλύσουμε το παράπονο εντός όχι περισσότερων από 20 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του.

Διερεύνηση

Μετά την παραλαβή του παραπόνου σας, θα ανοίξουμε φάκελο για το παράπονο και θα ξεκινήσουμε τη διερεύνηση του ζητήματος που προκάλεσε το παράπονο. Μια πρώτη προσπάθεια επίλυσης του παραπόνου σας θα πρέπει να γίνει αμέσως και αν το παράπονό σας δεν μπορεί να επιλυθεί εντός μίας εργάσιμης ημέρας, θα χρειαστεί να κλιμακωθεί στην επόμενη βαθμίδα υποστήριξης, όπως σε Ανώτερο Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσης, Τεχνικό Σύμβουλο ή έναν Επικεφαλής Ομάδας.

Ανεπίλυτο

Αν δεν έχει επιλυθεί το αίτημά σας εντός 5 εργάσιμων ημερών στην επόμενη βαθμίδα υποστήριξης ή αν παραμένετε δυσαρεστημένοι, το παράπονό σας θα κλιμακωθεί για να το διαχειριστεί η Ομάδα Σχεδίου Πελατειακών Λύσεων.

Ο Σύμβουλος Σχεδίου Πελατειακών Λύσεων:

- θα επικοινωνήσει μαζί σας για να σας ενημερώσει ότι το παράπονο έχει κλιμακωθεί στην ομάδα για συνεχιζόμενη διαχείριση·
- θα εξετάσει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με το παράπονο·
- θα σας παράσχει μια απάντηση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κλιμάκωσης ή έως το συμφωνημένο χρονικό πλαίσιο (αλλά όχι πάνω από 20 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής)· και
- θα σας ενημερώνει για το πότε αναμένεται να είμαστε σε θέση να επιλύσουμε το παράπονο.

Ο Σύμβουλος Σχεδίου Πελατειακών Λύσεων θα είναι το πρόσωπο επικοινωνίας σας μέχρι να επιλυθεί το παράπονό σας ή μέχρι να μην είναι δυνατή η περαιτέρω διαχείρισή του.

Επίλυση



Όλες οι απαντήσεις σε παράπονα θα σας κοινοποιούνται γραπτώς και, όπου ισχύει, μέσω τηλεφώνου.

Τι συμβαίνει εάν διαφωνώ με το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου μου;

Εάν ένα ζήτημα δεν έχει επιλυθεί προς ικανοποίησή σας, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή Προσωπικού Τραυματισμού (PIC) και το Ανεξάρτητο Γραφείο Επανεξέτασης (IRO) της Επιτροπής μέσω τηλεφώνου στο 13 94 76, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου contact@iro.nsw.gov.au ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010