

## 민원

우리는 탁월한 고객 서비스와 상품, 시설을 제공하고자 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 민원은 우리의 기준을 유지하고 개선하는 데 매우 중요한 부분을 차지합니다. 만약 우리가 귀하의 기대치를 충족시키지지 못 했다면, 말씀해 주시기 바랍니다.

### 민원 접수를 어떻게 하는가

민원 접수를 하시려면, 다음과 같은 방법으로 연락 주십시오:

- 우편의 경우, 주소는 다음과 같습니다:  
NSW CTP MAIA Claims  
GPO Box 4091  
Sydney NSW 2001
- 담당 클레임 자문관에게 바로 전화하시거나, 또는
- 다음 이메일 주소로 보내 주십시오: [via\\_email\\_at\\_ctpclaimsnsw@suncorp.com.au](mailto:via_email_at_ctpclaimsnsw@suncorp.com.au)

민원 접수를 하실 때는, 다음을 포함, 가능한 많은 정보를 제공해 주시기 바랍니다:

1. 본인 클레임 번호,
2. 민원 내용 요약
3. 해결을 위해 이미 취해진 조치(있는 경우).

### 민원은 어떻게 처리되는가 ?

민원 처리 과정 전반에 걸쳐 관련 정보가 지속적으로 제공될 것입니다. 우리는 모든 민원을 영업일 5일 이내에 서면으로 해결하고자 노력하고 있습니다. 그러나, 일부 민원은 사안이 매우 복잡하여 해결에 시간이 좀 더 걸릴 수 있습니다. 영업일 5일 이내에 해결되지 못한 민원의 경우, 접수일로부터 영업일 20일 이내에 반드시 처리하겠습니다.

### 조사

민원 접수 후, 민원 사례를 등록하고 민원을 야기시킨 문제에 대해 조사를 시작할 것입니다. 민원 해결을 위한 초기 조치가 즉시 취해질 것이며, 민원이 영업일 하루 이내에 해결되지 못하는 경우, 다음 단계인 선임 클레임 자문관, 기술 자문관, 또는 팀 리더에게 회부될 것입니다.

### 미해결

만약 다음 지원 단계에서도 영업일 5일 내에 민원이 해결되지 못하거나, 민원인이 계속 불만족 상태라면, 해당 민원은 제도 고객 해결팀(Scheme Customer Solutions Team)으로 상향 회부될 것입니다.

제도 고객 해결팀 자문관이 다음과 같은 조치를 취할 것입니다:

- 민원인에게 연락하여 해당 민원이 지속적인 관리를 위해 상향 회부되었음을 알린다;
- 민원 관련 모든 정보를 검토한다;
- 상향 회부된 날로부터 영업일 5일 이내 또는 합의된 시한(접수일로부터 영업일 20일 이상은 넘지 않음) 내에 답변을 제공한다;
- 언제 민원이 해결될 것으로 기대되는지 민원인에게 지속적으로 알린다.



민원이 해결되거나, 더 이상 진행되지 않을 때까지 제도 고객 해결 자문이 연락 책임을 맡을 것입니다.

## 해결

모든 민원 답변은 서면으로 이루어질 것이며, 상황에 따라 전화 통화로도 이루어질 것입니다.

## 민원 해결책에 동의하지 못할 경우, 어떻게 되는가

문제가 만족스러운 수준으로 해결되지 못하였을 경우, 개인 상해 위원회(Personal Injury Commission: PIC)와 해당 위원회의 독립 검토 사무소(Independent Review Office)에 연락할 수도 있습니다. 전화 13 94 76번을 이용하거나, [contact@iro.nsw.gov.au](mailto:contact@iro.nsw.gov.au)로 이메일을 보내거나, 주소, Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010로 우편물을 발송하셔도 됩니다.