शिकायतें

हम उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, उत्पाद और सुविधाएँ प्रदान करने के लिए वचनबद्ध हैं। शिकायतें हमारे मानकों को बनाए रखने और उनमें सुधार लाने का एक महत्वपूर्ण अंग हैं। यदि आपका मानना हैं कि हमने उस स्तर की सेवा प्रदान नहीं की जिसकी आपको अपेक्षा थी तो हम इस बारे में आपकी बात सुनना चाहेंगे।

मैं शिकायत कैसे दर्ज करवाऊँ?

शिकायत करने के लिए हमसे संपर्क करें:

- डाक द्वारा, इस पते पर:
  NSW CTP MAIA Claims
  GPO Box 4091
  Sydney NSW 2001
- अपने क्लेम्स एड्वाइज़र को सीधे फ़ोन करके, अथवा
- ctpclaimsnsw@suncorp.com.au पर ईमेल के द्वारा

अपनी शिकायत दर्ज करवाते समय कृपया निम्नलिखित सहित, अधिक से अधिक जानकारी प्रदान करें:

1. आपका क्लेम नंबर,
2. आपकी शिकायत का संक्षिप्त विवरण और
3. यदि आपके मुद्दे पर कोई कार्रवाई की गई है, तो उसकी जानकारी।

मेरी शिकायत का प्रबंधन कैसे किया जाएगा?

शिकायत की पूरी प्रक्रिया के दौरान हम आपको उसके प्रबंधन की जानकारी देते रहेंगे। हम सभी शिकायतों को लिखित रूप में 5 कार्यकारी दिनों में सुलझाने का प्रयास करते हैं, लेकिन कुछ शिकायतें अत्यधिक पेचीदा होती हैं और उन्हें सुलझाने में कुछ समय लग सकता है। यदि हम किसी शिकायत को 5 कार्यकारी दिनों में नहीं सुलझा पाते तो हम उस शिकायत के प्राप्त होने के 20 कार्यकारी दिनों के अंदर उसे अवश्य सुलझाएँगे।

जाँच-पड़ताल

आपकी शिकायत प्राप्त होने पर हम एक शिकायत का केस तैयार करेंगे और जिस मुद्दे के कारण समस्या हुई है, उसकी जाँच-पड़ताल करेंगे। आपकी शिकायत को सुलझाने का पहला प्रयास तुरंत किया जाएगा और यदि आपकी शिकायत एक कार्यकारी दिन में नहीं सुलझाई जा सकती तो उसे अगले स्तर की सहायता के लिए भेजा जाएगा, जैसे कि सीनियर क्लेम्स एड्वाइज़र, टेक्निकल एड्वाइज़र या टीम लीडर के पास।

अनसुलझी शिकायत

यदि अगले स्तर की सहायता से आपकी शिकायत का समाधान 5 कार्यकारी दिनों में नहीं हो पाता है, या आप हमारे समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आपकी शिकायत को प्रबंधन के लिए स्कीम कस्टमर सोल्यूशन्स टीम के पास भेजा जाएगा।

स्कीम कस्टमर सोल्यूशन्स एड्वाइज़र निम्नलिखित कार्रवाई करेगा:

- आपसे संपर्क करके यह बताना कि शिकायत आगे प्रबंधन के लिए उनके पास भेजी गई है;
- शिकायत से संबंधित सारी जानकारी पर पुनर्विचार करना;
- शिकायत उनके पास आगे प्रबंधन के लिए भेजे जाने के 5 कार्यकारी दिनों में या आपकी सहमति से तय किए गए समय में (लेकिन शिकायत प्राप्त होने के 20 कार्यकारी दिनों से अधिक नहीं) आपको जवाब देना, और;
- आपको यह जानकारी देते रहना कि हम शिकायत को कब तक सुलझा पाएँगे।

जब तक आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो जाता या उस पर आगे कार्रवाई कर पाना असंभव नहीं हो जाता, स्कीम कस्टमर सोल्यूशन्स एड्वाइज़र आपके लिए संपर्क रहेगा।

समाधान

सभी शिकायतों का जवाब आपको लिखित रूप में, और जहाँ लागू होता है वहाँ टेलीफ़ोन द्वारा दिया जाएगा ।

यदि मैं अपनी शिकायत के परिणाम से असहमत हूँ तो?

यदि आप किसी मुद्दे के परिणाम से असहमत हैं तो आप पर्सनल इंजरी कमीशन (पी आई सी) और उनके इंडिपेंडेंट रिव्यू ऑफिस (आई आर ओ) से भी 13 94 76 पर टेलीफ़ोन द्वारा, contact@iro.nsw.gov.au पर ईमेल द्वारा या डाक द्वारा Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010 पर संपर्क कर सकते हैं।

gio.com.au