

Budget Direct保险公司欢迎客户的反馈,并将投诉视为改进我们的服务、制度和产品的机会。

我们认为投诉是:

向 Budget Direct 提出的与我们的产品、服务、员工或投诉处理有关的不满,投诉人以直接或非直接的方式要求对此做出回应或解决,或根据法律规定必须予以回应或解决。

如果您对我们的任何产品、服务、决定或行动不满意该怎么办。

第 1 步 — 联系我们

对任何投诉或争议,我们都希望能够尽快解决。解决的第一步,就是联系我们的客户服务团队:

- 索赔相关事项,请致电 **1800 069 336**
- 其它任何事项,请致电 **1800 182 310**
- 发送电子邮件至: customercare@autogeneral.com.au
- [单击此处](#)就索赔或其他任何事项提出投诉

需要其他帮助?

如果您觉得听力或讲话有困难,可以免费使用全国中继服务(简称NRS),该系统提供全天候服务。

[全国中继服务网站](#)

全国中继服务(NRS) app

NRS app可以让您进行NRS聊天、NRS字幕,还可以拨打语音中继和视频中继电话。您可以从Google Play或App Store下载该app。

语音中继服务

1. 拨打 **1300 555 727**。
2. 请中继服务人员联系Budget Direct保险公司,客户服务部请拨打 **1800 182 310**,索赔部请拨打 **1800 069 336**。

短信中继服务

1. 发送短信至**0423 677 767**,并注明我们的公司名称“Budget Direct保险公司”和联系电话(客户服务部: **1800 182 310**,索赔部: **1800 069 336**)和您想要发给我们的消息。
2. 按照提示音操作。

电传打字机(TTY) — 说话和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 请中继服务人员联系Budget Direct保险公司,客户服务部请拨打**1800 182 310**,索赔部请拨打 **1800 069 336**。

电传打字机 (TTY) — 打字和阅读

1. 拨打 **133 677**。
2. 输入Budget Direct保险公司号码：**1800 182 310** (客户服务部) 或 **1800 069 336** (索赔部)。

口译支持 - 如果英语不是您的第一语言

Budget Direct保险公司使用国家翻译和口译服务 (TIS National)。如果您需要口译员在通话中为您提供支持，请在联系我们时告知我们，我们将安排合格的口译员免费提供协助。

财务困难支持

我们拥有丰富的专业知识和高度的同情心，高效率应对各类索赔时间，为客户提供支持。

财务困难支持旨在帮助我们的负债方或第三方，还可以对我们所出具的保单中规定的免赔额进行减免。您可以随时请我们评估您是否有资格获得财务困难支持。了解更多内容请点击：<https://www.budgetdirect.com.au/existing-customers/customer-assistance/financial-hardship-support.html>

第 2 步 — 我们的团队将为您提供帮助

在第一时间应对并尽快解决您的投诉，是我们始终如一的宗旨，我们将为您提供一个独特的备案编号。

收到您的投诉后，我们会在 24 小时之内，或在实际情况允许的条件下尽快确认。之后根据所提出问题的紧迫性和个案具体情况，按轻重缓急进行处理。

如果在 5 个工作日内，我们未能对您的投诉做出令您满意的解决方案，我们会将您的投诉上报给我们的客户争议解决团队进行审核。

我们的客户争议解决团队将与您合作，尝试解决您的投诉。我们将在您提出投诉之日起 30 个日历日内做出决定，但如果我们知道您有财务困难，则会在 21 个日历日内做出决定。

每 10 个工作日，我们就会向您汇报一次我们的处理进度。

在涉及以下问题时，我们的答复均为书面形式：

- 您要求书面答复
- 索赔被拒绝
- 索赔的价值
- 财务困难，以及
- 我们未能在 5 个工作日内解决您的任何其他投诉

第 3 步 — 如果我们不能达成一致, 您可以寻求独立复审

我们的目标是在 30 天内解决投诉。如果我们无法在这一时间内处理完您的投诉, 我们将:

- 在30天内书面告知您延迟的原因
- 提供澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 管理的外部争议解决计划的联系方式。

此外, 如果您对我们的最终决定不满意, 您也可以直接联系澳大利亚金融投诉局。

- **联系电话: 1800 931 678** (免费电话)
- **电子邮箱: info@afca.org.au**
- **邮寄地址: GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001**

澳大利亚金融投诉局独立解决金融服务提供商 (如保险公司) 与其客户之间的纠纷。澳大利亚金融投诉局的决定具有约束力, 这意味着即使决定对我们不利, 我们也必须接受。从我们对您的投诉做出决定之日起两年内, 您都可以向澳大利亚金融投诉局提交投诉。

Auto & General 保险公司作为Budget Direct保险公司的承保公司, 遵循《保险行业一般行为准则》(General Insurance Code of Practice)。有关详细信息, 请参阅 <http://codeofpractice.com.au/>。