ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

Virgin Insurance (ਆਟੋ ਐਂਡ ਜਨਰਲ) ਵਿਖੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ ਦੇਖਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਹ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ:
ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਟਾਫ਼, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ Virgin Insurance ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ, ਜਿੱਥੇ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਜਾਂ ਹੱਲ ਕੱਢੇ ਜਾਣ ਦੀ ਪ੍ਰਤੱਖ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ, ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਕਦਮ 1 - ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਥਾਂ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:

- ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ **1800 662 884** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ ਲਈ **1800 724 678** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ
- customercare@autogeneral.com.au 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ

ਵਧੀਕ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) 24/7 ਦੀ ਮੁਫ਼ਤ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) ਐਪ

ਇਹ NRS ਐਪ ਤੁਹਾਨੂੰ NRS ਚੈਟ, NRS ਕੈਪਸ਼ਨ, ਵੌਇਸ ਰੀਲੇਅ ਅਤੇ ਵੀਡੀਓ ਰੀਲੇਅ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਐਪ ਨੂੰ Google Play (ਗੂਗਲ ਪਲੇ) ਜਾਂ App Store (ਐਪ ਸਟੋਰ) ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਵੌਇਸ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ

1. **1300 555 727** ਡਾਇਲ ਕਰੋ।
2. ਰਿਲੇਅ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ Virgin Insurance (ਆਟੋ ਐਂਡ ਜਨਰਲ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ **1800 724 678** 'ਤੇ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ **1800 662 884** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

SMS ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ

1. ਸਾਡਾ ਨਾਮ 'Virgin Insurance', ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ **1800 724 678** ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ **1800 662 884**) ਅਤੇ ਉਹ ਸੁਨੇਹਾ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਲਿਖਕੇ **0423 677 767** 'ਤੇ ਇੱਕ SMS ਭੇਜੋ।
2. ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

ਟੈਲੀਟਾਈਪ ਰਾਈਟਰ (TTY) — ਸਪੀਕ ਐਂਡ ਰੀਡ (ਬੋਲੋ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹੋ)

1. **133 677** ਡਾਇਲ ਕਰੋ।
2. ਰਿਲੇਅ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਵਰਜਿਨ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ **1800 724 678** 'ਤੇ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ **1800 662 884** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

ਟੈਲੀ ਟਾਈਪ ਰਾਈਟਰ (TTY) — ਟਾਈਪ ਐਂਡ ਰੀਡ (ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹੋ)

1. **133 677** ਡਾਇਲ ਕਰੋ।
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਆਟੋ ਐਂਡ ਜਨਰਲ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਦਾ ਨੰਬਰ **1800 724 678** ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ **1800 662 884** ਟਾਈਪ ਕਰੋ।

ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸਹਾਇਤਾ - ਜੇਕਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਆਟੋ ਐਂਡ ਜਨਰਲ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (TIS ਨੈਸ਼ਨਲ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਯੋਗ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ।

ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ

ਅਸੀਂ ਮੁਹਾਰਤ, ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਦਾਅਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ।

ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਪੈਸੇ ਦੇ ਦੇਣਦਾਰ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਧੀਨ 'ਐਕਸੈੱਸ' ਦੇਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਦਮ 2 — ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ

ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸੰਦਰਭ (ਰੈਫਰੈਂਸ) ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਵੀਕਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਤਤਕਾਲਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਮੁਤਾਬਕ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਟੀਮ (Customer Disputes Resolution Team) ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲਵਾਂਗੇ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 21 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੈਸਲੇ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਡੀ ਤਰੱਕੀ ਦੇ ਹਰ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ
- ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਾਅਵੇ ਦੇ
- ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਮੁੱਲ
- ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ, ਅਤੇ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸਨੂੰ ਅਸੀਂ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਾਂ

ਕਦਮ 3 - ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ
- ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯੋਜਨਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤਿਮ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੀ AFCA ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- **1800 931 678 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ** (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ)
- info@afca.org.au 'ਤੇ **ਈਮੇਲ ਕਰੋ**
- GPO BOX 3, Melbourne VIC 3001 'ਤੇ **ਚਿੱਠੀ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹੋ**

AFCA ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾਕਰਤਾ) ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। AFCA ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ AFCA ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਲਈ ਦੋ ਸਾਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਆਟੋ ਐਂਡ ਜਨਰਲ ਦੇ ਗਾਹਕ ਜਨਰਲ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਕੋਡ ਆਫ਼ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ (General Insurance Code of Practice) ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ http://codeofpractice.com.au/ ਵੇਖੋ।