

客户服务 与支持

需要额外帮助和支持的客户

我们清楚，有时候客户ⁱ在他们生活中的不同阶段需要额外的照顾和支持。

我们也知道，每个人的情况和需求都会有所不同。我们致力于以体贴、同情之心以及维护尊严和尊重的态度满足您的需求。

什么是弱势状况？

弱势状况有多种形式，并且包括多种因素，例如：

- 健康状况
- 残障情况
- **家庭暴力**
- 语言或读写障碍
- 文化背景，以及
- 其他相关情况，包括**经济困难**。

我们明白弱势状况比较复杂，每位客户的情况都不一样。我们决心为客户提供帮助，尤其在困难时期更应如此。

我什么时候可以寻求帮助？

我们的员工经过培训，并且配备相关设施，可以为弱势客户提供支持。我们将始终竭尽所能，优先服务需要帮助和支持的客户。

人们通常羞于开口寻求帮助。如果您需要额外照顾，欢迎您或您的代表与我们沟通。我们会要求记录您的信息，以便安排支持服务。如果我们发现您与我们还签有其他保单，您的信息将在澳大利亚 **Suncorp** 网络中的其他保险品牌之间共享。

保护您的隐私

保护您的信息和隐私对我们很重要。我们将使用您的信息为您制定合适的解决方案，期间可能会与以下各方共享您的信息：

- 我们的员工和服务提供商。他们在提供服务之前可能需要了解您的情况。例如，如果他们要拜访您，可能需要知道您是否与残障人士一起生活。
- 提供口译服务的合作伙伴。如果英语是您的第二语言，或者您有听力障碍则需要此类服务。
- 财务咨询服务商
- 专家。这可能适用于家庭暴力等情况。

请[访问我们的隐私政策页面](#)，详细了解我们如何收集、存储和使用您的信息。我们不会将您的信息与Suncorp集团旗下的Suncorp银行共享。

如何获得我们的支持

如果您需要额外的支持，有必要先了解可以获得什么样的支持。以下是一些指向有用信息、工具和服务的链接：

- [反家庭暴力政策](#)
- [经济困难支持政策](#)（包括无法支付保费的情况）
- [翻译服务](#)
- [Suncorp的消费者权益保护办公室](#)
- [外部转介伙伴](#)

如果您需要其他支持，请告诉我们。您可以通过我们的呼叫中心、网站直接跟我们联系或通过我们的分销商和供应商提出要求。

ⁱ “我们”是AAI有限公司，以Essentials品牌发行一般保险产品。

ⁱⁱ 在这些政策中，“客户”或“您”可互换使用，表示个人被保险人、第三方受益人、潜在客户或我们作为保险服务商寻求赔付的个人。客户可能自行或通过正式授权代表与我们联系。

AAI推出的Essentials保险

如果您觉得主流保险超出预算，可根据需求选择其他解决方案。AAI与Good Shepherd合作，为低收入人群提供费用较低的Essentials保险。

该保险仅适用于汽车和/或财物保险，仅限于低额投保，并且要符合一定资质。

该保险由AAI Limited公司签发（ABN 48005297807）。在决定投保之前，请先阅读《产品披露声明》。[单击此处](#)可显示该声明。我们提出此建议时并未考虑您的特定目标、财务状况或需求，因此您在采取行动之前应考虑是否合适。

反家庭暴力政策

如果您遇到紧急情况或处境危险,请拨打000报警。

我们将受家庭暴力影响的客户及其家人的安全放在首位。

如需获得支持,请致电全天候待命的[1800 RESPECT](#),以获得咨询和支持服务。

什么是家庭暴力?

家庭暴力可能发生在任何人身。它通常指由前任或现任家庭成员出于强迫或控制的目的,实施的暴力、威胁或虐待行为,往往让受害人产生恐惧心理或受到伤害。

家庭暴力可能包括但不限于:

- 身体暴力
- 性侵
- 情绪或语言虐待
- 心理虐待或控制行为
- 跟踪
- 经济虐待,以及
- 虐待老人。

产生家庭暴力的原因比较复杂。家庭暴力受害者可能当时遇到尖锐的问题,或长期存在的问题。

我们认识到每个人的情况和需求都不同。我们致力于在客户和员工遭受家庭暴力时为其提供支持。

本政策的目的

本政策概述了当您遭受家庭暴力时,我们如何最大程度地降低您受到伤害的风险。它确保我们的员工可以提供及时、一致和有针对性的帮助。

我们能提供什么帮助

如果您告诉我们,或者我们了解到您受到了家庭暴力的影响,我们将为您提供相关帮助。

我们会对员工、代理、合作伙伴、分销商和供应商进行适当的培训,以便我们能够:

- 最大程度地减少您披露相关信息的次数
- 尽心处理您的索赔流程
- 通过保护敏感、私密和机密信息来优先保护您的安全
- 为您转介专业服务,以及
- 以体贴、同情之心以及维护尊严和尊重的态度与您交往。

我们致力于尊重您的隐私

在遭遇任何家庭暴力时,隐私对于您的安全至关重要。

根据您的个人情况,我们可以:

- 确保您在我们系统上登记的联络信息安全、私密
- 帮助您管理如何与第三方共享您的个人信息,以及
- 讨论与您沟通的安全方法。

我们在沟通时可采取的预防措施包括:

- 寻找对双方都合适的时间电话沟通
- 评估在手机上发送短信或进行语音留言是否安全,以及
- 单独发送信息-如果您是联合保单持有人,我们可能需要将信息发送至两个不同的邮件或电子邮件地址。

如果您是联合保单持有人

如果您持有联合保单 - 即您和他人的名字都出现在保单上 - 我们将:

- 考虑威胁您人身安全的潜在风险,并权衡我们对联合保单持有人的义务
- 帮您另外购买单独的保险(如果需要)以保护您的安全,以及
- 确保我们根据与特定索赔和情况有关的保单规定向适当的受益人赔付。

我们如何处理索赔

我们努力以体贴、灵活和关爱的态度处理保险索赔。如果您提出索赔,并且我们得知您受到家庭暴力的影响,我们会要求员工:

- 最大程度地减少让您重述当时情形的次数
- 不要求您与涉嫌家暴者直接联系或将涉嫌家暴者报告给警方
- 确保代表我们访问您的住所或住地的人都经过专业培训,并对“您可能处于危险中”这一状况保持警醒
- 警惕导致保险索赔的事件可能会引发暴力行为,并且
- 以灵活变通地方式满足您的需求。

关爱员工

为客户提供服务是我们的首要任务,同时我们认识到自己的员工可能也会受到家庭暴力的影响。我们为保护员工采取的措施包括:

- 让员工意识到及早发现客户家庭暴力问题的重要性
- 培训员工与弱势客户(包括家庭暴力受害者)打交道,以及
- 向所有员工提供家庭暴力假和支持服务

我们还保护员工和/或我们的代表的详细信息,并在出现以下情况时提供进一步培训:

- 与涉嫌家暴者联系
- 知晓涉嫌家暴者有权访问其个人联络信息,以及
- 需要采访或调查可能受到家庭暴力影响的客户。

获得其他信息和支持

如需了解可提供支持和服务的机构列表,请访问我们的资源页面,其中包括:

- [1800 RESPECT](#) (为家暴受害者提供支持)
- [全国抑郁症协会 \(Beyond Blue\)](#) (提供心理健康支持)
- [生命线 \(Lifeline\)](#) (提供危机支持),以及
- [Wesley Lifeforce 服务导航 \(Wesley Lifeforce service finder\)](#) (本地服务导航)

AAI推出的Essentials保险

如果您觉得主流保险超出预算,可根据需求选择其他解决方案。AAI与Good Shepherd合作,为低收入人群提供费用较低的Essentials保险。

该保险仅适用于汽车和/或财物保险,仅限于低额投保,并且要符合一定资质。

该保险由AAI Limited公司签发 (ABN 48005297807)。在决定投保之前,请阅读《产品披露声明》。[单击此处](#)可显示该声明。我们提出此建议时并未考虑您的特定目标、财务状况或需求,因此您在采取行动之前应考虑是否合适。

经济困难支持政策

如果您需要我们的任何保险产品或服务,我们将竭诚为您提供帮助。

经济困难

我们致力于为面临经济困难的客户提供支持。我们的经济困难支持政策旨在让您在最需要帮助时获得支持和服务。

我们如何为您提供支持

如果您面临财务压力并且无法支付保费,在特定情况下,我们可能同意:

- 分期付款
- 延迟或延长付款期限
- 暂停付费
- 免除您的债务(酌情)
- 扣减一次性付款金额
- 从索赔金额中扣除超额部分(现金结算),和/或
- 让我们的经济困难支持团队为您提供服务。

收款代理

我们的代理人经过培训可以处理财务危机。不过,您仍然可以直接与我们联系。如果您告知收款代理或律师您陷入了财务危机,他们会通知我们,并以书面形式向您提供有关我们的经济困难支持流程信息。

如何申请获得支持

如果您遇到经济困难,请立即[与我们联系](#)。我们将为您提供一份申请财务支持的表格,并在整个申请过程中为您提供帮助。

请告知我们是否可以帮您转介外部服务,例如社区支持和财务咨询服务。

自然灾害和紧急索赔的快速跟踪

我们在应对灾难和自然灾害时高效、专业和富有同情心,为所有客户及其社区提供支持。

如果自然灾害给您造成经济困难,您需要根据保单提出索赔,那么我们可以:

- 快速跟踪我们对索赔请求进行评估以及做出相应决定的过程,和/或
- 经协商同意后在5天内预付一笔款项,以缓解您的财务状况。

如果您碰到这种情况,敬请告知 - 我们随时为您提供支持。

获得其他信息和支持

以下是免费和保密的财务咨询服务资源,可以为每个州和领地的澳大利亚人提供建议:

- 拨打[1800 007 007](tel:1800007007)联络全国债务帮助热线(National Debt Helpline)
- 访问[ASIC MoneySmart网站](#)
- 浏览[Good Shepherd网站](#)(为经济困难者提供经济实惠的理财计划)

AAI推出的Essentials保险

如果您觉得主流保险超出预算,可根据需求选择其他解决方案。AAI与Good Shepherd合作,为低收入人群提供费用较低的Essentials保险。

该保险仅适用于汽车和/或财物保险,仅限于低额投保,并且要符合一定资质。

该保险由AAI Limited公司签发(ABN 48005297807)。在决定投保之前,请先阅读《产品披露声明》。[单击此处](#)可显示该声明。我们提出此建议时并未考虑您的特定目标、财务状况或需求,因此您在采取行动之前应考虑是否合适。

为您提供合适的支持

如果您需要额外的服务资源,可向下列支持和服务机构寻求帮助。

有用的信息、工具和支持服务



Good Shepherd小额信贷 (Good Shepherd Microfinance) 为经济困难者提供经济实惠的理财计划。

- [访问Good Shepherd澳大利亚及新西兰网站](#)



全国债务帮助热线提供免费的财务咨询,可帮助澳大利亚人解决债务问题。

- [拨打1800 007 007](#)
(星期一至星期五,上午9:30 - 下午4:30)



Wesley LifeForce服务导航工具可为自杀风险最高的人群提供自杀预防服务和危机支持。连接至您所在地区的一系列本地服务。

- [访问Wesley Lifeforce 服务导航工具](#)



IDCare为担心身份滥用或网络安全的澳大利亚人提供支持服务。

- [拨打1800 655 556](#) (周一至周五,澳大利亚东部标准时间上午8点至下午5点) 或[通过网络提交请求](#)

社区支持和咨询服务



1800 RESPECT以保护隐私的方式免费为家庭暴力受害者提供支持服务。

- [拨打1800 737 732](#) (全天候待命)



生命线以保护隐私的方式免费提供全天24小时危机支持和自杀预防服务。

- [拨打13 11 14](#) (全天候待命)



全国抑郁症协会为抑郁、焦虑和有自杀念头的人提供信息和支持。

- [拨打1300 22 4636](#)立即获得支持 (全天候待命)



Advocare专为老年人及其家人和护理人员提供一系列宣传和信息服务。

- [拨打1800 655 566](#)

政府支持服务



笔译及口译服务 (Translating and Interpreting Services) (TIS全国) 为不会说英语的人以及需要与不会说英语的客户交流的代理机构和企业提供全天候口译服务。

- [拨打131 450](#)



澳大利亚服务局 (Services Australia) 提供政府补助和服务。社会工作服务机构可在符合要求的扶持对象陷入困境时提供支持、咨询和信息服务。

- 访问[澳大利亚服务局](#)网站可获取联络信息。



全国转接服务 (NRS) 是范围遍及澳大利亚的电话访问服务,适用于失聪或有听力或语言障碍的客户。

- [语音:1300 555 727](#)
- [TTY:133 677](#)
- [SMS:0432 677 767](#)

竭诚为您服务

我们知道很多客户在生活中的不同时期需要支持。如果您需要其他支持,我们将为您提供帮助。如需了解更多信息,请拨打[13 11 55](#)与我们联系或访问我们的[客户帮助和支持页面](#)。

AAI推出的Essentials保险

如果您觉得主流保险超出预算,可根据需求选择其他解决方案。AAI与Good Shepherd合作,为低收入人群提供费用较低的Essentials保险。

该保险仅适用于汽车和/或财物保险,仅限于低额投保,并且要符合一定资质。

该保险由AAI Limited公司签发 (ABN 48005297807)。在决定投保之前,请先阅读[《产品披露声明》](#)。[单击此处](#)可显示该声明。我们提出此建议时并未考虑您的特定目标、财务状况或需求,因此您在采取行动之前应考虑是否合适。

ESS00000:00/00/00A - ENGLISH