



# AIA Australia

## سياسة الشكاوى

بالمشاركة مع

AIA أستراليا المحدودة

AIA الخدمات المالية المحدودة

June 2022

### سياسة الشكاوى في AIA Australia

في AIA Australia ، نرغب أن تكون تجربتك معنا مهنية وإيجابية. إلا أننا نعلم أنه قد تسوء الأمور أحياناً، وإذا ما حدث فنحن نودّ معرفة ذلك ونريد أن نقوم بفعل الشيء الصحيح.

توضح سياسة الشكاوى هذه ما يلي:

1. كيف يمكنك تقديم شكوى (وكيف يمكنك الحصول على الدعم للقيام بذلك)؛
2. ماذا يحدث عند تقديم شكوى، مثل إجراءاتنا والإطار الزمني؛
3. إلى أين يمكنك الذهاب إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى؛ و
4. التزاماتنا اتجاه عملائنا.



### كيف يمكنك تقديم شكوى:

يمكنك تقديم شكوى بشكل مجاني.

هناك العديد من الطرق التي يمكنك من خلالها تقديم شكوى. الرجاء اختيار الطريقة الأكثر ملاءمة لك:

#### لعملاء AIA أستراليا:

1. أكمل الاستمارة على [موقعنا](#) وسنقوم بالتواصل معك.
2. أرسل لنا رسالة إلكترونية على [au.complaints@aia.com](mailto:au.complaints@aia.com)
3. اتصل بنا (الرجاء الاضطلاع على الصفحة 5)
4. أرسل لنا رسالة على العنوان التالي AIA Australia, PO Box 6111, Melbourne Vic 3004
5. اتصل بمستشارك المالي مباشرة
6. اتصل بصندوق التقاعد الخاص بك مباشرة

#### عملاء AIA للرفاه المالي:

إذا كانت شكواك تتعلق بالحصول على نصيحة أو بخصوص المنتجات أو الخدمات من خلال مؤسسة AIA للرفاه المالي، فيرجى الاتصال بـ AIA للرفاه المالي وذلك باختيار واحد من الخيارات التالية:

1. أكمل الاستمارة الموجودة على [موقعنا الإلكتروني](#) وسنقوم بالتواصل معك.
2. اتصل بنا على رقم 1800434044 .
3. أرسل رسالة إلكترونية على العنوان [complaintsAFW@aia.com](mailto:complaintsAFW@aia.com)
4. أرسل لنا رسالة على العنوان التالي AIA Financial Wellbeing, PO Box 6051, Melbourne Vic 3004
5. اتصل بمستشارك المالي مباشرة.

6. اتصل بالمسؤول عن البوليصة أو المنتج مباشرة.

أما إذا كنت ترغب في أن يقوم شخص ما بتقديم شكوى نيابة عنك، مثل محامٍ أو شخص يمثلك، فنحن نرحب باتصالهم بنا أيضاً بإحدى الطرق المذكورة أعلاه. ولأسباب تتعلق بالخصوصية، قد نحتاج إلى الحصول على موافقتك لمناقشة ظروفك معهم.

**إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي:**

إذا كان لديك صعوبة في السمع أو النطق، يمكنك الاتصال بنا من خلال الخدمة الوطنية لترحيل البيانات الصوتية (NRS):

133677 صوت/TTY

1300555727 SSR

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للخدمة الوطنية لترحيل البيانات الصوتية (NRS)

[communications.gov.au/accesshub/nrs](http://communications.gov.au/accesshub/nrs)

إذا كان لديك صعوبة في التحدث بالإنجليزية، قد يكون بإمكاننا تقديم المساعدة من خلال خدمة الترجمة الفورية

(TIS National).

إذا كنت بحاجة لأي مساعدة أخرى في تقديم شكوى، الرجاء إعلام موظفينا وسيبدلون قصارى جهدهم لمساعدتك. قد يتضمن ذلك إعطاؤك وقتاً أكبر لتوضيح شكواك أو لتطلب منا أن نتواصل مع شخص آخر للحصول على معلومات إضافية عن شكواك.

## ماذا يحصل عندما تقوم بتقديم شكوى؟

عندما تقوم بتقديم شكوى، فإننا سنعلمك باستلام الشكوى إما عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الإلكتروني، وذلك ما يكون عادةً في غضون 24 ساعة من استلام الشكوى. وسنخبرك بالتالي:

\* تفاصيل حول متى وكيف سنعلمك بالمستجدات حول الشكوى التي قمت بتقديمها،

\* آخر موعد لتقديم حل لشكواك (عادة ما يكون في غضون 30 يوماً، إلا إذا كانت هناك حاجة إلى أمين صندوق التقاعد لمساعدتنا في حل شكواك أو إن كان حل شكواك معقد بشكل خاص).

## كيف نرد على شكواك:

نحن نهدف إلى حل الشكاوى على الفور، حيثما أمكن ذلك. واعتماداً على طبيعة الأمور التي أثيرتها، قد نحتاج إلى إجراء مزيد من المراجعات.

سوف نقوم بإبلاغك إذا ما اعتقدنا أن الأمر سيستغرق أكثر من 30 يوماً (أو 45 يوماً لشكاوى التقاعد) للرد على شكواك.

وإذا لم نتمكن من حل شكواك في غضون 5 أيام عمل، فسندعم لك رداً مكتوباً على الشكوى. سنقوم أيضاً بتقديم رد كتابي (بغض النظر عن الإطار الزمني لتقديم حل) وذلك في ظروف معينة ومنها إذا كانت الشكوى بخصوص ضائقة، أو مطالبة تأمين مرفوضة، أو من أجل قيمة مطالبة التأمين، أو إذا طلبت ذلك بالتحديد. إنَّ الردَّ على الشكوى سيضمّن تحديد المشكلات التي أثيرتها وسنعطيك ردَّ AIA على تلك المشكلات.

## ما الذي يمكنك فعله إذا لم تكن راضياً عن الرد النهائي؟

يمكنك إحالة شكاوك إلى الهيئة الخارجية ذات الصلة من القائمة المدرجة أدناه:

معلومات الاتصال	معلومات عن الهيئات الخارجية	الهيئة الخارجية
<p>الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.afca.org.au">www.afca.org.au</a></p> <p>Email: <a href="mailto:info@afca.org.au">info@afca.org.au</a></p> <p>رقم الهاتف: 1800 931 678</p> <p>العنوان لإرسال الرسائل: GPO Box 3 Melbourne VIC 3001</p>	<p>إذا كانت شكاوك تتعلق بالتأمين على الحياة الخاص بك، أو حسابك التقاعدي أو أي مُنتج استثمارات أو نصيحة مالية كنت قد حصلت عليها من AIAFW ، فإن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية AFCA هي الهيئة الخارجية المستقلة لتسوية النزاعات للمنتجات والخدمات المالية. تتوفر خدمات حل النزاعات مجاناً للمستهلكين الذين لم يكونوا راضين عن نتائج تسوية النزاعات الداخلية.</p>	<p>هيئة الشكاوى المالية الأسترالية  (AFCA)</p>
<p>الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.oaic.gov.au">www.oaic.gov.au</a></p> <p>العنوان لإرسال الرسائل: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001 هاتف: 1300363992 الإيميل: <a href="mailto:enquiries@oaic.gov.au">enquiries@oaic.gov.au</a></p>	<p>إذا كانت شكاوك تتعلق بالتعامل مع معلوماتك الشخصية أو مخاوف بشأن الخصوصية والتي يتعذر علينا حلها لك، فقد ترغب في الاتصال بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي OAIC.</p>	<p>مكتب مفوض المعلومات الأسترالي  (OAIC)</p>
<p>الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.accc.gov.au">www.accc.gov.au</a></p> <p>رقم الهاتف: 1300 302 502</p>	<p>إذا كانت شكاوك تتعلق ببرنامج AIA Vitality فقد ترغب بالاتصال بمفوضية المنافسة والمستهلك الأسترالية (ACCC). هؤلاء ليسوا بهيئة حل النزاعات، إلا أنه بإمكانهم تزويدك بمعلومات إضافية حول المكان الذي يمكنك الذهاب إليه للحصول على مساعدة إضافية.</p>	<p>مفوضية المنافسة والمستهلك الأسترالية  (ACCC)</p>



## معلومات الاتصال لدينا هي كالتالي:

1800 333 613

أولوية الحماية مع AIA وكذلك خدمات التأمين على الحياة الأخرى غير مذكورة في هذه الصفحة.

131 056

للحماية المصممة (حماية مشتركة سابقاً)

13 1778

المعاش المؤجل

InvestorPlan Lifebuilder

(جميع الإصدارات)

تمديد الراتب المؤجل

خطة التمديد (جميع الإصدارات)

سندات المعاش التقاعدي إصدارات (CYPPS and IBCYP)

سندات المعاش التقاعدي المجموعة (S)

المعاش التقاعدي SuperFlex

المعاش التقاعدي SuperPlan

محفظة الثروة

13 2015

سندات سوبر للأعمال

سندات سوبر للشركات

السندات العائلية

سندات التأمين

صناديق الاستثمار

تقاعد PensionSelect

التقاعد الشخصي وخطة التمديد

سندات التمديد

صندوق التمديد

SuperSelect

خطة الدخل

Select للدخل

1800 624 100

الهبات الاستثمار مظلة المعيشة المال

خطة المال PruPac

الوقف الخالص

خطة التراكم التقاعدي

خطة الاستثمار التقاعدي

حساب بلاس للتقاعد

سندات التمديد

خطة إعادة الإيداع

الخطة المالية الشاملة

خطة الاستثمار الشاملة

مدى الحياة

المعاش الفوري - صندوق الموظفين السابقين

سندات نمو الاستثمار

دخل المعيشة المضمون

سندات التقاعد الشخصي

سندات التقاعد

(ED3, EE3, EG3, E01, E02)

خطة المعاش المصممة

خطة الامتثال السنوية للأسنان وملحقاتها

1800 631 600

خطة معاش مخصصة - معاش مخصص

التوفير السهل

سندات الاستثمار (BOND)

LifeLink (جميع الإصدارات)

LifeWise (جميع الإصدارات)

الخطة المُدارة (جميع الإصدارات)

SuperCARE الشخصي

مؤقر التقاعد (جميع الإصدارات)

SuperBridge جميع الإصدارات

SuperCash

SuperGuaranteeCARE

SuperLink جميع الإصدارات

SuperSpan جميع الإصدارات

SuperUnits

SuperWise جميع الإصدارات

1800 552 660

خطة دخل التقاعد المرنة

تقاعد الصندوق الرئيسي

ملف التقاعد الشخصي

Select للمعاش المخصص

Select للمعاش التقاعدي

المخصص

الملفات الاستثمارية بالجملة

المعاش المخصص

سندات الاستثمار (IBP01)

امتياز بلس

سندات التمديد

خطة الرعاية للتوفير

خطة الادخار

1300 788 750

SuperTrace





## التزاماتنا اتجاه عملائنا

نجعل تقديم الشكاوى أمراً بسيطاً وسهلاً

نحن ملتزمون بضمان أن يكون تقديم الشكاوى أمراً سهلاً بالنسبة لك. ونقوم بذلك عن طريق التأكد من توفر العديد من السبل المتاحة لك لتقديم شكوى، إما عبر الهاتف أو من خلال ملء الاستمارة على الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو من خلال صندوق التقاعد أو المستشار المالي أو أي وسيلة تمثيلية أخرى.

نستمع لك ونتقبل ملاحظاتك

نحن نرحب بكل فرصة سانحة للاستماع إليك وحل مشاكلك. وبغض النظر عن الطريقة التي تختارها لتقديم شكواك، فسوف نتعامل معك بكل احترام من خلال الاستجابة وتقبل استفساراتك بانفتاح. وسوف نسعى لاستيضاح ظروفك والنتائج التي ترغب بالوصول إليها.

نتعامل مع شكواك بعدالة وموضوعية

عندما نحقق في شكوى ما ونحلها، فإننا نطبق منظوراً عادلاً وموضوعياً للوصول إلى قرار بشأن أفضل نتيجة ممكنة في جميع الظروف. في حالة احتمال وجود تضارب في المصالح بين الأشخاص الذين تقدم الشكاوى إليهم وبين طبيعة وتفصيل شكواك، فإننا نتعامل مع هذا التعارض بفعالية وبطريقة تكون في صالحك، ويكون ذلك عادةً عن طريق تسليم الموضوع إلى محامي العميل أو شخص آخر للتعامل مع الشكاوى.

نسعى جاهدين لحل شكواك على الفور وبشكل مباشر

عندما نقوم بتقديم شكوى، نحاول الوصول إلى حل في أسرع وقت ممكن حتى تتم معالجة الشكاوى مع أول شخص نتعامل معه، بدلاً من التسبب في مزيد من التأخير. ومع ذلك، لا يكون الحل الفوري ممكناً دائماً. فمن أجل ذلك وفي جميع الحالات الأخرى، يتركز هدفنا في إعطاء الأولوية لإدارة وحل شكواك لتقديم نتيجة جيدة وذات قيمة.

نسعى جاهدين ليكون حل الشكاوى على النحو الذي يرضيك

عندما نحل أي شكوى، نريد ملاحظتك حول ما إذا تم حل شكواك على النحو الذي يرضيك. نحن نتولى بالشفافية بشأن كيفية توصلنا إلى نتائج لجميع الشكاوى، حتى في الحالات التي قد لا تحصل فيها على الحل الذي توقعته في البداية، إلا أنه بإمكانك التأكد بأنه تم التعامل مع مسألتك بالشكل المناسب.

نحن نستخدم ملاحظتك لمساعدتنا في خدمة جميع العملاء بشكل أفضل

إننا نقدّر الوقت الذي استغرقتة لمشاركة ملاحظتك أو مشكلتك معنا، ونعقد أن الشكاوى توفر لنا الفرصة لمراجعة وتحسين إجراءاتنا وتجربة العملاء لدينا.

نحن ملتزمون بضمان تعاملنا مع الشكاوى بأقصى قدر من الرعاية والاهتمام. ونقوم بذلك بعدة طرق مثل المراجعة المنتظمة والتدقيق الخارجي المستقل لإطار التعامل مع الشكاوى وطرق تقديم الحلول والإجراءات المتبعة، ومن خلال ضمان تقديم التدريب على التعامل مع الشكاوى بشكل منظم إلى فرقنا التي تعامل العملاء والتي تتمتع بالصلاحيات لحل مشاكلك.

إذا كنت ترغب في تقديم ملاحظات حول إجراءات تقديم الشكاوى لدينا، فلا تتردد في إرسال ملاحظتك عبر البريد الإلكتروني إلى:

أ. AIA أستراليا: [au.clientservices@aia.com](mailto:au.clientservices@aia.com)

ب. AIA للرفاه المالي: [complaintsAFW@aia.com](mailto:complaintsAFW@aia.com)

*Translator NAATI Certificate No. CPN3KA10U, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation is an accurate translation of a document into the Arabic Language from the English language.*

**Translator Name: Abeer Al-Waqqad Date: 23 November 2021**

