

أستراليا أيس آي أستراليا

AIA أستراليا أيس آي أستراليا
AIA أستراليا أيس آي أستراليا

October 2021



سياسة الشكاوى في AIA Australia

في AIA Australia نهدف أن تكون تجربتك معنا مهنية وإيجابية. إلا أننا نعلم أنه قد تسوء الأمور أحياناً، وإذا ما حدث فنحن نود 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:

1. أكمل الاستمارة على [موقعنا](#) وسنقوم بالتواصل معك.
2. أرسل لنا رسالة إلكترونية على au.complaints@aia.com
3. اتصل بنا على الرقم 1800333613
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

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.

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 سنعطيك مستجدات 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).

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 التحقيقات.

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، فسنقدم لك رداً مكتوباً على الشكوى إذا قمت بطلب ذلك بالتحديد. سنقوم بهذا الرد بتحديد المشكلات التي قمت برفعها إلينا وسنعطيك رداً على تلك المشكلات.

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

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

معلومات الاتصال	معلومات عن الهيئات الخارجية	الهيئة الخارجية
الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au Email: info@afca.org.au رقم الهاتف: 1800 931 678 العنوان لإرسال الرسائل: GPO Box 3 Melbourne VIC 3004	إذا كانت شكواك تتعلق بمنتج التأمين على الحياة الخاص بك، بما في ذلك ما يتعلق بحسابك التقاعدي، فإن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية هي الهيئة الخارجية المستقلة لتسوية النزاعات للمنتجات والخدمات المالية. تتوفر خدمات حل النزاعات مجاناً للمستهلكين الذين لم يكونوا راضين عن نتائج تسوية النزاعات الداخلية.	هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)
الموقع الإلكتروني: www.oaic.gov.au العنوان لإرسال الرسائل: GPO Box 5218 Sydney NSW 2001	إذا كانت شكواك تتعلق بالتعامل مع معلوماتك الشخصية أو مخاوف بشأن الخصوصية والتي يتعذر علينا حلها لك، فقد ترغب في الاتصال بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي OAIC	مكتب مفوض المعلومات الأسترالي (OAIC)
الموقع الإلكتروني: www.accc.gov.au رقم الهاتف: 1300 302 502	إذا كانت شكواك تتعلق ببرنامج AIA Vitality فقد ترغب بالاتصال بلجنة 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.	لجنة المنافسة والمستهلك الأسترالية (ACCC)

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 التفاعل 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 وتفاصيل 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 نتحلى 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 نقدر الوقت الذي استغرقته لمشاركة ملاحظتك أو مشكلتك معنا، ونعتقد 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 منتظم 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 فريقنا على البريد الإلكتروني التالي

au.clientservices@aia.com

Translator NAATI Certificate No. CPN3KA10U, a NAATI certified translator with ATL, hereby certify that the translation consisting of 1 page is an accurate translation of the receipt into the Arabic Language from the English language.

Translator Name: Abeer Al-Waqqad Date: 14 September 2021

