

هل لديك شكوى؟

October 2021



كيف يمكنك تقديم شكوى؟

يمكن حل معظم المشكلات بسرعة بمجرد التحدث إلينا.

يمكنك تقديم شكاك عن طريق الاتصال بنا أو الكتابة إلينا:

اتصل بنا

(من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي، ما عدا العطل الرسمية)

131056 للتأمين على الحياة

133982 للتأمين البسيط على الحياة وحماية القروض وبطاقة الائتمان

(من الاثنين إلى الجمعة من 8 والنصف صباحاً حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي، ما عدا العطل الرسمية)

1800624100 للمعاشات وسندات نمو الاستثمار. لجميع الخدمات الأخرى يرجى الرجوع إلى المرفق.

132015 لحساب التوفير التقاعدي. لجميع الخدمات الأخرى يرجى الرجوع إلى الصفحة الثالثة.

131778 تحقق من قائمة الخدمات في الصفحة الثالثة لتجد الخدمة المطلوبة.

1800631600 تحقق من قائمة الخدمات في الصفحة الثالثة لتجد الخدمة المطلوبة.

1800552660 لبرنامج التقاعد الشخصي Select والمعاشات التقاعدية المخصصة و St Andrew's. لجميع الخدمات الأخرى يرجى الرجوع إلى الصفحة الثالثة.

1300788750 من أجل تتبع التوفير التقاعدي SuperTrace.

إذا لم تكن متأكدًا من المنتج الذي لديك، فيرجى الرجوع إلى البيان أو المراسلات الأخيرة التي استلمتها.

أكتب إلينا على العنوان

AIA Customer Resolutions
PO Box 6111
Melbourne VIC 3004

أرسل إيميل

Au.CustomerResolutions@aia.com

الرجاء وضع العنوان التالي على الرسالة أو الإيميل 'Notice of Complaint' "إشعار بالشكوى".

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية

• إذا كنت تعاني من صعوبة في السمع أو النطق، فيمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة (NRS) National Relay Service :

TTY/Voice: 133 677

SSR: 1300 555 727

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع على الانترنت

• إذا كنت تواجه صعوبة في التحدث باللغة الإنجليزية، فقد تتمكن من تقديم المساعدة من خلال خدمة الترجمة الفورية والتحريرية (TIS National). communications.gov.au/accesshub/nrs

• إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة أخرى لتقديم شكوى، فيرجى إخبار موظفينا وسوف يبذلون قصارى جهدهم لمساعدتك. قد يشمل ذلك منحك وقتاً إضافياً لشرح شكواك أو مطالبتنا بالاتصال بشخص آخر للحصول على مزيد من المعلومات حول شكواك.

سياسة إدارة الشكاوى لدينا

عند إدارة شكاوى العملاء، نهدف إلى تحقيق إجراء سريع وعادل ومتناسق مما يتناسب مع ظروف عملائنا الشخصية. فنستخدم المعلومات من شكاوى العملاء لفهم الأسباب الجذرية، وتحديد المشكلات ووضع الأمور في نصابها الصحيح.

إجراءات الشكاوى الداخلية لدينا

عندما نتقدم بشكوى سنقوم بما يلي:

- الإقرار بشكواك في أسرع وقت ممكن.
- إعطائك رقماً مرجعياً ومعلومات الاتصال بنا حتى تتمكن من المتابعة إذا كنت ترغب في ذلك.
- التأكد من فهمنا للمشكلة وإجراء التحقيق في سبب قلقك.
- بذل قصارى جهدها لإصلاح المشكلة.
- الرد عليك في أسرع وقت ممكن.
- إبقاءك على اطلاع بالتقدم الذي نحرزه إذا لم يكن من الممكن حل المشكلة بسرعة.
- الاحتفاظ بسجل لشكواك.
- تقديم نتيجة نهائية في غضون 30 يوماً كحد أقصى للشكاوى الغير متعلقة بالمعاش التقاعدي، و 45 يوماً لشكاوى المعاش التقاعدي.
- إذا لم تتمكن من إعطائك النتيجة النهائية في غضون الحد الأقصى للإطار الزمني، فنسوقم بما يلي:
- إبلاغك بسبب التأخير.
- إبلاغك بحقك في تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)، وإعطائك معلومات الاتصال بهذه الهيئة.

ما الذي سنطلبه منك

قد نطلب منك تقديم المعلومات ذات الصلة لمساعدتنا في التحقيق في شكواك. على سبيل المثال، قد يشمل ذلك رسائل البريد الإلكتروني والرسائل وتفاصيل المكالمات الهاتفية ذات الصلة بما في ذلك من تحدثت إليه.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ

إذا لم تكن راضياً عن النتيجة أو عن طريقة التعامل مع شكواك، فيمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)، والتي توفر حلاً عادلاً ومستقلاً لشكاوى الخدمات المالية وبشكل مجاني للعملاء.

تواصل مع (AFCA) على الرقم 1800931678 (مكالمة مجانية)، أو على الإيميل info@afca.org.au، أو عن طريق الكتابة إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية على العنوان: GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات على الموقع www.afca.org.au

معلومات الاتصال لدينا هي كالتالي:

1800 624 100	1800 631 600	13 1778	13 2015
الهبات	خطة معاش مخصصة - معاش مخصص	المعاش المؤجل	سندات سوبر للأعمال
الاستثمار	التوفير السهل	InvestorPlan Lifebuilder	سندات سوبر للشركات
بوندا لايف	سندات الاستثمار (BOND)	(جميع الإصدارات)	السندات العائلية
مظلة المعيشة	LifeLink (جميع الإصدارات)	تمديد الراتب المؤجل	سندات التأمين
المال	LifeWise (جميع الإصدارات)	خطة التمديد (جميع الإصدارات)	صناديق الاستثمار
خطة المال	الخطة المُدارة (جميع الإصدارات)	سندات المعاش التقاعدي إصدارات (CYPPS and IBCYP)	تقاعد PensionSelect
PruPac	SuperCARE الشخصي	سندات المعاش التقاعدي المجموعة (S)	التقاعد الشخصي وخطة التمديد
الوقف الخالص	موفر التقاعد (جميع الإصدارات)	SuperFlex المعاش التقاعدي	سندات التمديد
خطة التراكم التقاعدي	SuperBridge جميع الإصدارات	SuperPlan المعاش التقاعدي	صندوق التمديد
خطة الاستثمار التقاعدي	SuperCash	محفظة الثروة	SuperSelect
حساب بلاس للتقاعد	SuperGuaranteeCARE		خطة الدخل
سندات التمديد	SuperLink جميع الإصدارات		Select للدخل
خطة إعادة الإيداع	SuperSpan جميع الإصدارات		
الخطة المالية الشاملة	SuperUnits		
خطة الاستثمار الشاملة	SuperWise جميع الإصدارات		
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 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	

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: 02 October 2021

