



ما الذي تفعله إذا كانت لديك شكوى

نفهم أنه قد تبرز مشاكل أحياناً وقد تكون لديك شكوى. نعالج الشكاوى بصورة جدية ولدينا إجراء نتبعه لحلها.

نبين أدناه إجراء الشكاوى الذي نتبعه والإطارات الزمنية لكل خطوة. نهدف إلى التقيّد بهذه الإطارات الزمنية وسنبيّك على اطلاع بتقدّم شكواك. إذا لم نتمكن من حلّ الشكوى خلال ٤٥ يوماً كحد أقصى، وهو أمر مستبعد، فقد ترغب في اللجوء إلى خيارات خارجية للمراجعة - اطلع على الخطوة ٣.

الإجراء الذي نتبعه


الخطوة ١ - تحدّث معنا أولاً


الشيء الأول الذي يجب أن تقوم به هو التحدّث مع أحد مستشارينا بشأن الأمور التي تقلقك. إذا لم يحصل ذلك، فإنه سيحيلك إلى أحد المدراء، أو يمكنك طلب التحدّث مع أحدهم. اتصل بنا على الرقم 133 233.


سيحاول المستشار أو المدير الردّ على شكواك بأسرع ما يمكن. وإذا احتاج إلى مزيد من المعلومات فإنه سيهدف إلى الردّ خلال ١٥ يوم عمل من تلقيه شكواك.


الخطوة ٢ - اتصل بقسم علاقات الزبائن

إذا لم يستطع المدير حلّ شكواك يجوز لك طلب إحالة القضية إلى قسم Customer Relations (علاقات الزبائن) أو يمكنك اختيار الاتصال بذلك القسم هاتفياً أو الكتابة إليه، وتفاصيل الاتصال هي التالية:

1800 045 517 

1800 649 290 


Customer.Relations@iag.com.au 


Customer Relations, Reply paid 62759, Sydney NSW 2000 


سيعالج قسم علاقات الزبائن شكواك على اعتبار أنها نزاع وسيعيّن أحد موظفيه لإجراء مراجعة مستقلة للقضية. سيتصل قسم علاقات الزبائن بك لإعطائك القرار عادةً خلال ١٥ يوم عمل من تلقّي النزاع منك.


الخطوة ٣ - اطلب مراجعة خارجية للقرار

إذا لم تُحل القضية بما يرضيك، يمكنك تقديم شكوى إلى Australian Financial Complaints Authority (السلطة الأسترالية للشكاوى المالية)، أي AFCA. تقدّم AFCA حلاً منصفاً ومستقلة لشكاوى الخدمات المالية مجاناً للمستهلكين.

www.afca.org.au 

info@afca.org.au 

1800 931 678 (مكالمة مجانية) 

Australian Financial Complaints Authority 

.GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

AFCA هيئة مستقلة تتولى إدارة الجزء الخارجي من برنامج بديل لحلّ النزاعات العامة لقطاع التأمين، وهي معتمدة من جانب Australian Securities and Investments Commission (المفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات).

قد تنطبق حدود زمنية لتقديم شكوى إلى AFCA، لذا عليك التصرف بسرعة أو تفقد موقع AFCA الإلكتروني لمعرفة ما إذا كان هناك حد زمني ينطبق على حالتك أو متى ينقضي ذلك الحد.