



ما يمكن أن تفعله إذا كانت لديك شكوى

إننا ندرك أنه قد تطرأ مشاكل بين الحين والآخر وأنه قد يكون لديك شكوى ما. سوف نبذل دائماً قصارى جهدنا لتقديم أفضل خدمة لك، لكن إذا كنت غير راضٍ عن أية مسألة أو كانت لديك شكوى أو خلاف حياها، إليك ما يمكنك أن تفعله.

فيما يلي أدناه خطواتنا الإجرائية للشكاوى في كل مرحلة لدينا؛ مع الإشارة إلى أننا سنسعى إلى حل شكواك بأسرع وقت ممكن وإبقائك على اطلاع بسير شكواك. وإذا لم ترض عن قرارنا أو في حال لم تتمكن من معالجة شكواك خلال ٣٠ يوماً كحد أقصى، وهو أمر بعيد الاحتمال، فيمكنك إذا شئت استخدام خيارات المراجعة الخارجية - انظر الخطوة ٣.

خطواتنا الإجرائية

1 ناقش الشكوى معنا - اتصل بنا على الرقم 132 132

ينبغي أن تقوم أولاً بمناقشة شكواك معنا على الرقم 132 132. يحاول مستشارونا معالجة الشكاوى في أول اتصال أو بعده بوقت قصير. وإذا لم نستطع ذلك، قد نحيلك إلى أحد المديرين، (أو بإمكانك أن تطلب التحدث إلى أحد المديرين بنفسك). سوف يحاول المستشار أو المدير الرد على شكواك وحلها بأسرع وقت ممكن؛ وإذا احتاج إلى المزيد من المعلومات فإنه سيحاول الرد خلال ١٥ يوماً من تلقي شكواك.

2 اتصل بقسم العلاقات مع الزبائن

إذا لم تتمكن من معالجة شكواك، يمكنك أن تطلب رفعها إلى موظفي "قسم العلاقات مع الزبائن" (Customer Relations) الخاص بنا. يمكنك الاتصال بموظفي قسم العلاقات مع الزبائن مباشرة عن طريق:
Customer.Relations@iag.com.au ✉
الهاتف على الرقم 1800 045 517 ☎
الفاكس على الرقم 1800 649 290 ☎
البريد المجاني (لا لزوم لطابع) على العنوان التالي:
Customer Relations, Reply Paid 89824, Sydney NSW 2001
وسوف يتصل موظفو قسم العلاقات مع الزبائن بك إذا احتاجوا إلى معلومات إضافية أو عندما يتوصلون إلى قرار. وسوف يبلغونك بسير إجراءات شكواك والمدة الزمنية التي يستغرقها اتخاذ قرار بشأن شكواك.

3 اطلب مراجعة خارجية

إننا نتوقع بأن تتيح إجراءاتنا معالجة شكواك بإنصاف وسرعة. لكن إذا لم ترض عن القرار الذي يتخذه "قسم العلاقات مع الزبائن" يمكنك إذا شئت طلب مراجعة خارجية للقرار، على سبيل المثال إحالة المسألة إلى "الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية" (AFCA) (Australian Financial Complaints Authority).

تقدم هيئة AFCA خدمات عادلة ومستقلة لحل الشكاوى ودون مقابل لزيائنا. ولدى AFCA صلاحية إجراء جلسات استماع لبعض أنواع الشكاوى، وسوف يؤكد لك موظفوها إذا كان بإمكانهم مساعدتك بشأن شكواك:

☎ 1800 931 678 (المكالمات مجانية)

✉ info@afca.org.au

☎ Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

☎ www.afca.org.au

تنطبق حدود زمنية لتقديم الشكاوى لهيئة AFCA، لذا يتعين أن تتصرف بسرعة. تفقد موقع AFCA للاطلاع على الحدود الزمنية التي تنطبق على وضعك.

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات عن إجراءات الشكاوى والنزاعات التابعة لنا بالاتصال بنا.