ZURICH

Zurich Australia Limited &
Zurich Investment Management Limited
(Zurich) &
Zurich Assure Australia Pty Ltd

سياسة الشكاوى

ZURICH

تلتزم زيورخ بمساعدتك عندما تكون بأمسّ الحاجة للمساعدة

نحن ملتزمون بخدمة العملاء ونضع عملاءنا واحتياجاتهم في المقام الأول - وهذا يشمل معرفة أسباب عدم الرضا عن منتجاتنا أو عن المعلومات أو الخدمة أو الاستجابة التي قدمناها، واغتنام الفرصة لتصحيح الأمور.

يوجد لدى زيورخ إجراءات تسوية النزاعات الداخلية (internal dispute resolution) مُطبّقة لحل الشكاوى، وهي خدمة مجانية لك ولممثليك. ويهدف هذا المستند إلى مساعدتك على الوصول إلى هذه الخدمات إن دعت الحاجة.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

لقد خصّصنا أفرادًا هنا لتقديم المساعدة، يستمعون بعناية ويحاولون حل شكواك في أسرع وقت ممكن. يمكنك الاتصال بهذا الفريق باستخدام أي من الطرق المذكورة فيما يلي.

بيانات الاتصال

الهاتف
التأمين على الحياة والاستثمارات: 131 551
Zurich Assure: 1800 161 168
المتصلون الدوليون: 3777 9995 2 61 +

النموذج عبر الإنترنت
استخدم نموذج الشكاوى عبر الإنترنت من خلال الرابط:
http://www.zurich.com.au/contact/complaints.html

البريد الإلكتروني
disputes.resolution@zurich.com.au

الخطابات
118 Mount Street
North Sydney NSW 2060

وحتى يتسنى لنا مساعدتك بشكل أفضل، فإننا نُثمّن قيامك بتزويدنا بالمعلومات التالية عند الاتصال بنا بخصوص شكواك:

- اسمك
- رقم وثيقة التأمين الخاصة بك (إن وُجد)
- الطريقة التي تُفضّلها في التواصل معك (رقم هاتف و/ أو عنوان بريد إلكتروني)
- الأشياء التي لم نُقدّمها لك بشكل جيد، بمعنى آخر، تفاصيل شكواك
- النتيجة التي تود أن تتوصل إليها زيورخ بخصوص بالشكوى.

هل تحتاج للدعم أو مساعدة إضافية لتقديم شكوى؟

نحن نتفهّم أن بعض الأشخاص قد يحتاجون إلى المساعدة لتقديم شكوى، لذلك يمكنك أن تطلب من شخص ما التحدث إلينا نيابة عنك، مثل أحد أقاربك أو أصدقائك أو ممثل قانوني، بحيث نحصل على موافقتك لمناقشك مسألتك معهم.

يُمكن لزيورخ أيضًا أن تُقدّم مساعدة إضافية لمن يحتاجون إلى معلومات لفهم وثيقة التأمين أو الاستشارة المقدمة من مستشار Zurich Assure الخاص بهم أو التعرف على عملية الشكوى، بما في ذلك كيفية تقديم شكوى. ويشمل ذلك كبار السن أو الأفراد الذين يعانون من ضائقة مالية أو المصابين بإعاقة أو بحالة من حالات الصحة العقلية أو الأفراد الذين يتعرضون للعنف الأسري أو الذين ينتمون إلى مجتمع غير ناطق باللغة الإنجليزية أو من مجتمع السكان الأصليين.

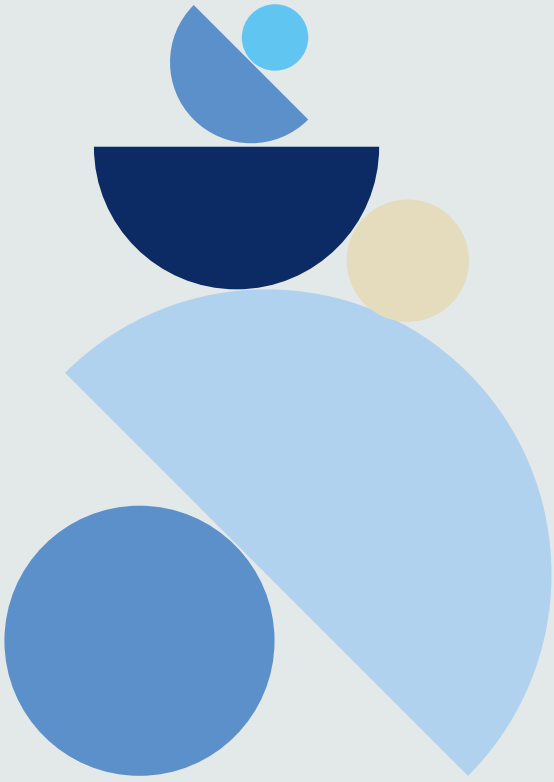
تتخذ زيورخ إجراءات لضمان تزويد جميع العملاء بالخدمة التي يحتاجونها وسنتعاون معك أو مع ممثلك لتحديد أفضل السبل لتقديم الدعم.

إذا احتجت إلى مساعدة إضافية، فيُرجى الاتصال بنا على رقم 131 551 (Zurich Life & Investments) أو 1800 161 168 (Zurich Assure) حتى نتمكن من تقديم الدعم اللازم لمساعدتك على إخبارنا بخصوص شكواك.

يمكن **للعملاء الذين يعانون من ضعف السمع والكلام** الاتصال بزيورخ عبر خدمات الاتصال الوطنية لذوي الاحتياجات الخاصة (National Relay Service) على الرقم 1300 555 727.

كما يمكن للعملاء الذين يحتاجون إلى مساعدة في الترجمة الاتصال بخدمات الترجمة والترجمة الفورية (Translating and Interpreting Service) على الرقم 131 450 وتطلب منهم الاتصال بنا نيابة عنك. يتوفر هذا المستند أيضًا بلغات مختلفة، بما في ذلك العربية والكورية والهندية والفيتنامية والصينية المبسطة والصينية التقليدية والإيطالية واليونانية. يمكن الاطلاع على نسخ على موقعنا الإلكتروني، أو يمكنك طلب ذلك.

إذا كنت بحاجة للمزيد من الدعم، فهناك العديد من المنظمات المتاحة للمساعدة مثل Beyond Blue وموقعها الإلكتروني www.Beyondblue.org.au



ماذا يحدث بعد تقديم شكواي؟

ستؤكد زيورخ استلام شكواك في غضون يوم عمل واحد (أو في أقرب وقت ممكن عمليًا) وسنعمل معك لتقديم حل في أسرع وقت ممكن.

وعندما يحين الوقت المناسب، فسنحيلك إلى Dispute Resolution Team لدينا الذي سيجري مزيدًا من التحقيقات.

سوف نُعطيك بيانات الاتصال بشخص مخصص لك والذي سيبقيك على اطلاع دائم بالتقدم المحرز وستعمل معك لمناقشة الخيارات لحل شكواك.

سوف نُخبرك بالقرار الخاص بنتيجة شكواك بمجرد أن نتخذه.

في معظم الحالات، سوف نُخبرك نتيجة الشكاوى خطيًا. عادةً ما يتم إصدار قرار الشكاوى خلال 30 يومًا تقويميًا عندما تتعلق شكواك بوثيقة تأمين على الحياة، أو باستشارة مالية مُقدمة من Zurich Assure. إذا كانت شكواك بخصوص أحد منتجات التقاعد، فسوف يتم إصدار القرار، في معظم الحالات، في موعد لا يتجاوز 45 يومًا تقويميًا اعتبارًا من تاريخ استلامنا له. وفي حالة عدم تمكننا من حل شكواك خلال هذا الإطار الزمني، فسوف نبلغك بذلك كتابيًا.

ماذا لو لم أكن راضيًا عن الحل أو القرار الذي توصلتم إليه بشأن شكواي؟

إذا لم تكن راضيًا عن الرد، فيمكنك مراجعة شكواك من خلال نظام تسوية المنازعات الخارجية (External Dispute Resolution (EDR)).

إن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)) هي نظام EDR يوفر إجراء تسوية الشكاوى بشكل عادل ومستقل. كما أن (AFCA) هي خدمة مجانية للعملاء وبيانات الاتصال بهم هي:

الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au
البريد الإلكتروني: info@afca.org.au
الهاتف: 1800 931 678 (اتصال مجاني)
المراسلة عبر البريد العادي على العنوان:
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

إذا كانت شكواك تتعلق بمسألة تتعلق بالخصوصية، فيمكنك الاتصال مكتب مفوض المعلومات الأسترالي (Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)):

الموقع الإلكتروني: www.oaic.gov.au
الهاتف: 1300 363 992
أو المراسلة عبر البريد العادي على العنوان:
Office of the Australian Information Commissioner
GPO Box 5218
Sydney NSW 2001

يرجى ملاحظة أن هناك حدودًا زمنية لتسجيل الشكاوى لدي (AFCA) أو (OAIC)، والمتاحة من خلال الاتصال بكل جهة مباشرة.

ماذا يحدث بمجرد أن تتخذ (AFCA) قرارًا ما؟

تلتزم زيورخ بالقرارات التي تتخذها (AFCA) وتحوز على موافقتك. ومع ذلك، في حال عدم قبولك قرار (AFCA)، فيمكنك البحث عن إجراء آخر.

ماذا لو كانت شكواي تتعلق بخدمات المستشار المالي؟

في حال كانت شكواك بخصوص استشارة مقدمة من Zurich Assure، فسوف نساعدك بشكل مباشر.

أما في حال كانت شكواك بخصوص مستشار مالي آخر، مثل صاحب ترخيص الخدمات المالية الأسترالية Australian Financial Service Licensee (AFSL)، فينبغي أن يكون لشركة الاستشارات المالية الخاصة بك إجراءاتها الخاصة بالشكاوى، حيث يُمكنك الاتصال بهذه الشركة مباشرةً.

في حال تقديم الاستشارة أو الخدمة بواسطة أي جهة AFSL أخرى ولم تتمكن من التواصل مع تلك الجهة، فيرجى التواصل معنا. يُمكننا المحاولة والمساعدة من سجلاتنا لتحديد AFSL الخاص بمنتجك ومساعدتك على التواصل معه.

© Zurich Australia Limited ABN 92 000 010 195 AFSLN 232510
Zurich Investment Management Limited ABN 56 063 278 400 AFSL 232 511
Zurich Assure Australia Pty Limited ABN 58 657 804 736 AFSL 538863

ZURICH

RCHG-019458-2023