



Zurich Australia Limited
Zurich Investment Management Limited (Zurich)

سياسة الشكاوى





تلتزم زيورخ بمساعدتك عندما تكون بأمرّ الحاجة للمساعدة

نحن ملتزمون بخدمة العملاء ونضع دائمًا عملاءنا واحتياجاتهم في المقام الأول - وهذا يشمل فهم أسباب عدم الرضا عن منتجاتنا أو عن المعلومات أو الخدمة أو الاستجابة التي قدمناها، لتكون لدينا فرصة لتصحيح الأمور.

يوجد لدى زيورخ إجراءات تسوية النزاعات الداخلية (Internal Dispute Resolution) مُطبّقة لحل الشكاوى، وهي خدمة مجانية لك ولممثلك. 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 شكاوك في أسرع وقت ممكن. يمكنك الاتصال بهذا الفريق باستخدام أي من الطرق المذكورة فيما يلي.



ولمساعدتك بشكل أفضل، فيمكنك تقديم المعلومات التالية عند الاتصال بنا بخصوص شكاوك:

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

بيانات الاتصال

الهاتف 131 551



المتصلون الدوليون : +61 2 9995 3777

النموذج عبر الإنترنت



استخدم نموذج الشكاوى عبر الإنترنت من خلال الرابط:
<https://www.zurich.com.au/contact-us/complaints/li-form.html>

البريد الإلكتروني



client.service@zurich.com.au

الخطابات



Life Insurance & Investments
Locked Bag 994
North Sydney NSW 2059

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.

إذا احتجنا إلى أكثر من 5 أيام لمراجعة شكواك وحلها، فسنحيلك إلى Dispute Resolution Team لدينا الذي سيجري مزيدًا من التحقيقات.

ستبقيك جهة الاتصال المخصصة لك على اطلاع دائم بالتقدم المحرز وستعمل معك لمناقشة الخيارات لحل شكواك.

سوف نناقش القرار بشأن نتيجة شكواك بمجرد أن نتخذه.

سوف نُراسلك عند الاقتضاء، وسيحدد ردنا نتيجة شكواك. في معظم الحالات، سيتم تقديم قرار الشكاوى في موعد لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا عندما تتعلق شكواك بوثيقة تأمين على الحياة، أو 45 يومًا تقويميًا إذا كانت تتعلق بأحد منتجات التقاعد. وفي حالة عدم تمكننا من حل شكواك خلال هذا الإطار الزمني، فسوف نبغلك بذلك كتابيًا.

ماذا لو لم أكن راضيًا عن الحل المقترح 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: 992 363 1300

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 المنازعات لدى (AFCA) أو (OAIC)، والمتاحة من خلال الاتصال بكل جهة مباشرة.

Need help or additional assistance to make a complaint?

نحن نتفهم أن بعض الأشخاص يحتاجون إلى المساعدة لتقديم شكوى. ولذلك، يمكنك أن تطلب من شخص ما التحدث إلينا نيابة عنك، مثل أحد أقاربك أو أصدقائك أو ممثل قانوني، بحيث نحصل على موافقتك.

تقدم زيورخ أيضًا مساعدة إضافية لمن يحتاجون إلى معلومات لفهم وثيقة التأمين أو 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.

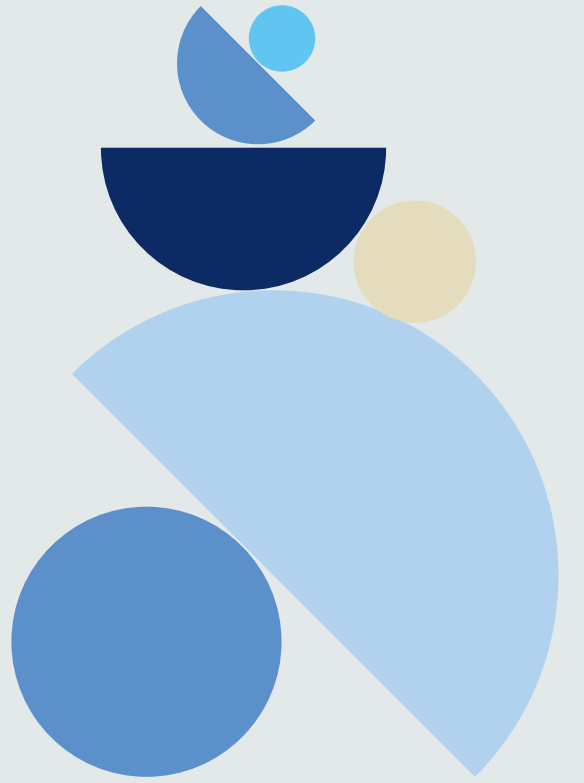
تتخذ زيورخ إجراءات لضمان تزويد جميع العملاء بالخدمة التي يحتاجونها وستعاون معك أو مع ممثلك لتحديد أفضل السبل لتقديم الدعم.

إذا احتجت إلى مساعدة إضافية، فُرجى الاتصال بنا على رقم 133 551 حتى تتمكن من تقديم الدعم اللازم لمساعدتك على إدارة 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 بمجرد أن تتخذ (AFCA) قرارًا ما؟

تكون زيورخ ملزمة بالقرارات التي تتخذها (AFCA) وتحوز على موافقتك. ومع ذلك، إذا لم تكن راضيًا عن قرار (AFCA)، فيمكنك البحث عن إجراء آخر.

ماذا لو كانت شكواي تتعلق بخدمات المستشار المالي؟

(AFSL) (Australian Financial Service Licensee)، فيتعين أن يكون لدى شركة المستشار المالي الذي تتبعه إجراءات شكوى خاصة بها، حتى تتمكن من التواصل معهم مباشرة. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد من هو (AFSL) المختص بوثيقة التأمين، فيُرجى الاتصال بنا وسنحاول مساعدتك على الحصول على هذه المعلومات.

