



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

# سياسة الشكاوى





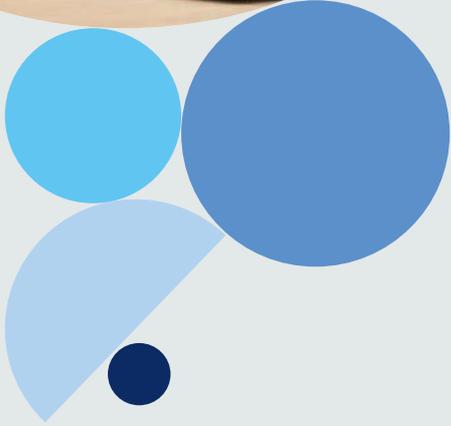
## تلتزم زيورخ بمساعدتك عندما تكون بأمرس الحاجة للمساعدة

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 ولممثلك. ويهدف هذا المستند إلى مساعدتك على الوصول إلى هذه الخدمات إن دعت الحاجة.

### كيف يمكنني تقديم شكوى؟

لقد خصّصنا أفراداً هنا لتقديم المساعدة، يستمعون بعناية ويحاولون حل شكاوك 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: + 61 2 9995 3777

##### 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](mailto:disputes.resolution@zurich.com.au)

##### الخطابات



118 Mount Street  
North Sydney NSW 2060

وحتى يتسنى لنا مساعدتك بشكل أفضل، فإننا نُنمّن قيامك بتزويدنا بالمعلومات 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 زيورخ بخصوص بالشكاوى.

## هل تحتاج للدعم أو مساعدة إضافية لتقديم شكوى؟

نحن نتفهم 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 لمناقشة مسألتك معهم.

يُمكن لزيروخ 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 زيروخ إجراءات لضمان تزويد جميع العملاء بالخدمة التي يحتاجونها وستعاون 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 تتمكن من تقديم الدعم اللازم لمساعدتك على إخبارنا بخصوص شكواك.

يمكن للعملاء الذين يعانون من ضعف السمع والكلام الاتصال بزيروخ 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](http://www.Beyondblue.org.au)

## ماذا يحدث بعد تقديم شكواي؟

ستؤكد زيروخ 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 سيقوم 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](http://www.afca.org.au)

البريد الإلكتروني: [info@afca.org.au](mailto: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 بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي (Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)):

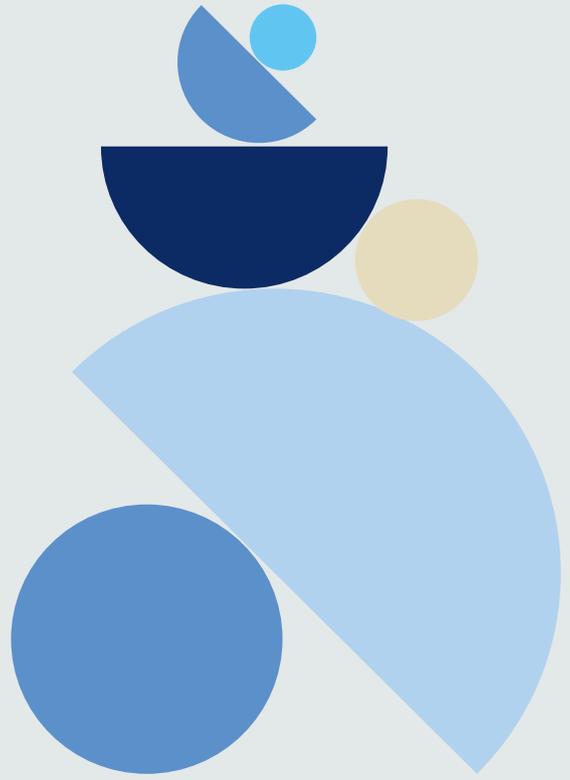
الموقع الإلكتروني: [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

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 لدى (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 (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.

