

Zurich Australia Limited
OnePath General Insurance
Pty Limited (OnePath)

سياسة
الشكاوى



تلتزم شركة ONEPATH بمساعدتك عندما تكون بأمرّ الحاجة للمساعدة

تُقدّم OnePath منتجات تأمين لحمايةك وعائلتك عندما لا تسير الأمور بحسب المخطط لها.

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 OnePath إجراءات تسوية النزاعات الداخلية (Internal Dispute Resolution) مُطبّقة لحل الشكاوى، وهي خدمة مجانية لك ولعميلك. ويهدف هذا المستند إلى مساعدتك على الوصول إلى هذه الخدمات إن دعت الحاجة.

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

- 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 شكاؤك
- النتيجة التي تود أن تتوصل إليها OnePath بخصوص بالشكاوى.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

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

بيانات الاتصال

أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى فريق تسوية النزاعات
(DISPUTE RESOLUTION TEAM)
لدينا:

insurancefeedback@onepath.com.au

الخطابات

راسل Dispute Resolution Team على العنوان:

Dispute Resolution Manager
GPO Box 4148
Sydney NSW 2001

الهاتف

منتجات OneCare للتأمين على الحياة
133 667

جميع المنتجات الأخرى للتأمين على الحياة
132 062

المتصلون الدوليون

+61 2 9995 3777

استثمارات OnePath

1800 646 706 / +61 2 9995 3777

النموذج عبر الإنترنت

استخدم نموذج الشكاوى عبر الإنترنت من خلال الرابط:

<https://www.onepath.com.au/about-us/complaints/form.html>

هل تحتاج إلى معلومات أو مساعدة إضافية لتقديم شكوى؟

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 OnePath 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.

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

إذا احتجت إلى مساعدة إضافية، فيرجى الاتصال بنا على رقم 133 667 حتى تتمكن من تقديم الدعم اللازم لمساعدتك على إدارة شكواك.

يمكن للعملاء الذين يعانون من ضعف السمع والكلام الاتصال بـ OnePath 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 OnePath 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 نراسلك 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 نبلغك 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)

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

ماذا يحدث بمجرد أن تتخذ (AFCA) قرارًا ما؟

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

للمزيد من المعلومات عن (AFCA) وعملياتها، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني:
www.afca.org.au



ماذا لو كانت شكواي تتعلق بخدمات المستشار المالي؟

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