

خدمة الزبائن و إدارة الشكاوى

تأمين الطرف الثالث الإلزامي بجنوب استراليا



التزاماتنا

تجاهكم

تسعى مؤسسة أليانز لتقديم خدمة
زبائن ممتازة، وذلك من خلال
معاملة زبائننا بكياسة واحترام،
والاستجابة لهم بتعاطف وصدق
ومهنية ومن غير إبطاء.

التزاماتنا

إذا صادفتكم مشكلة، أو كنتم غير راضين بأي شكل من الأشكال، فإن من المهم ان تبلغونا بذلك. حيث اننا سنأخذ شكاكم على محمل الجد، وسنعمل معكم لمعالجة هذه الشكوى بسرعة وإنصاف وشفافية.

إذا لم نستطع حل شكاكم فوراً، فإننا سنعطيك رقمًا مرجعيًا لمتابعة تلك الشكوى.

سنقوم خلال عملية النظر في الشكوى بتزويدكم باسم الموظف الموكل اليه التعامل مع شكاكم وتفاصيل الاتصال به.



إدارة الشكاوى

كيفية تقديم شكوى

عملية النظر في الشكاوى

المرحلة 1

سنحاول حل شكاواكم خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا الشكوى، وتقديم رد خطي نهائي خلال 30 يوم عمل.

إذا لم تتمكن من الرد على شكاواكم خلال 10 أيام عمل، نظراً لوجوب الحصول على المزيد من المعلومات أو إجراء المزيد من التحقيقات، فإننا سنخبركم بذلك ضمن هذا الإطار الزمني وسنسعى للاتفاق معكم على إطار زمني بديل ومعقول. سننفيكم على علم بمدى تقدم ردنا على شكاواكم، وذلك على الأقل كل 10 أيام عمل، ما لم توافقوا على ترتيب آخر.

الخطوة 1

ان موظف دعاوى التأمين خاصتكم (Claims Consultant) هو أول شخص تتصلون به إذا اردتم تقديم شكوى، حيث انه مطلع على ظروفكم، وهو متدرب على اتخاذ إجراءات بشأن قضيتكم بنفسه أو برفعها الى موظف أعلى.

الخطوة 2

إذا كنتم غير راضين عن الرد الأولي لموظف دعاوى التأمين خاصتكم بشأن شكاواكم، فإننا نحثكم على مناقشة المسألة مباشرة مع مدير ذلك الموظف.

الخطوة 3

إذا كنتم مازلت غير راضين، فإن بإمكانكم طلب إجراء إعادة نظر من قبل مدير دعاوى تأمين الولاية (State Claims Manager).

إذا كنتم غير راضين عن ردنا على شكاواكم، سيمكنكم حينها رفع الشكوى الى المرحلة 2. سنعلمكم بالجهة التي تتصلون بها لإجراء إعادة النظر هذه.

المرحلة 2

إعادة نظر داخلية

إذا كنتم غير متفقين مع أحد القرارات التي نتخذها مثل تحديد مسؤوليتكم أو تقديم عرض تسوية، سيمكنكم حينها طلب إعادة نظر في القرار يجرىها داخلياً أحد موظفي حل الخلافات (Dispute Resolution Officer)، من الذين لديهم الخبرة والمعرفة الملائمتين والصلاحيات المطلوبة. يكون هذا الموظف من فريق مختلف عن الفريق الذي يدير دعاواكم.

سيتم ارسال جميع المعلومات ذات العلاقة بالقرار الذي تطعون به الى موظف حل الخلافات، والذي سيقوم بمراجعة جميع تلك المعلومات لاتخاذ قرار والاتصال بكم مباشرة خلال 15 يوم عمل لكي يخبركم عما إذا كان يعتبر القرار الأصلي ملائماً أو انه قد قام بإلغائه.

المرحلة 3

المصالحة

إذا كنتم غير راضين عن نتيجة إعادة النظر الداخلية لحل الخلاف، ستكون امامكم مهلة 30 يوم عمل من تاريخ قرار إعادة النظر الداخلية لتقديم طلب الى موظف دعاوى التأمين خاصتكم لترتيب اجتماع مصالحة (Conciliation Conference)، وهو اجتماع يجمعكم مع أحد مندوبينا ومع مسؤول مصالحة (وهو شخص مهني قانوني مستقل). يقوم مسؤول المصالحة خلال الاجتماع بالنظر بشكل مستقل في الأمور المقلقة لكم. سنقوم بترتيب الاجتماع خلال 30 يوم عمل من تاريخ طلبكم، وذلك إذا لم يكن لديكم محام. ان من حقكم المطالبة بأن تُدفع لكم بدلات معقولة لتعويض مصاريف المواصلات أو تعويض خسارة الدخل التي تحدث جراء حضوركم اجتماع المصالحة. توجد حدود لبدلات المصاريف، يمكنكم الاطلاع عليها على موقع CTP Insurance Regulator على الانترنت.

خدمات الترجمة الشفهية والتحريرية

إذا كنتم بحاجة لترجمة شفوية أو تحريرية عندما تتصلون بنا بخصوص شكاكم، يُرجى الاتصال بمكتب Translating and Interpreting Service على الرقم 131 450، خلال ساعات العمل الرسمي، وأطلبوا منهم توصيلكم بمؤسسة Allianz Australia Limited – CTP SA Claims.

الاتصال بمنظم تأمين الطرف الثالث الإلزامي (CTP Regulator)

إذا كنتم غير راضين عن نتيجة شكاكم، يمكنكم الاتصال بـ CTP Insurance Regulator بواسطة البريد الإلكتروني ctp@sa.gov.au أو بواسطة استمارة يمكنكم تحميلها من موقعهم على الإنترنت.

هل
تحتاجون
مساعدة
إضافية؟

سياسات الخصوصية

ان حماية خصوصيات زبائننا وسرية معلوماتهم أمر مهم بالنسبة لنا، حيث انه من اساسيات اسلوبنا في العمل. ان مؤسسة أليانز حساسة جداً تجاه الشؤون الخصوصية، وهي تتعامل بجدية فائقة مع الثقة المتواصلة التي يضعها زبائننا فيها. للحصول على المزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع من خلال موقعنا على الانترنت على سياسات الخصوصية التي نتبعها
www.allianz.com.au/about-us/privacy

خصوص

ياتكم



نرحب بآرائكم

نحن نرحب بآرائكم، سواءً كانت مقترحات أو تعليقات أو إطراء أو شكاوى.

ستساعدنا آراؤكم في تحسين مستوى خدماتنا وفي تصحيح أي خلل قد نكون غير مدركين لوجوده.

تقديم الآراء بشكل مباشر لمؤسسة أليانز مرحب به دوماً بواسطة أي طريقة ممكنة، بضمنها ما يلي:

هاتف

1300 686 725



انترنت

<http://www.allianz.com.au/contact>



بريد الكتروني

claimssactp@allianz.com.au



بريد

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



زيارة شخصية

55 Currie Street Adelaide SA 5000

