

سياسة تال TAL الخاصة بالشكاوى

تشرين الأول/أكتوبر 2021

TAL

TAL Dai-ichi Life Australia Pty Limited

ABN 70 050 109 450 | AFSL 237848

GPO Box 5380 Sydney NSW 2001

Level 16, 363 George Street, Sydney NSW

P +61 2 9448 9000

F +61 2 9448 9100

W tal.com.au

1 ثقافة الشكاوى

تضع TAL تال الزبائن في صميم كل شيء نقوم به. إنمّا، نحن نعلم أنّ الأمور أحياناً لا تسير تماماً كما هو مخطّط لها ونؤمن بأنّ لكل شخص الحق في تقديم شكوى. لدينا ثقافة تقديم شكاوى إيجابية تقدّر الشكاوى لأنّها تساعد على تحسين منتجاتنا وخدماتنا. نجعل تقديم شكوى سهلاً، نستمع إلى زبائننا ونرحّب بكل ملاحظاتهم.

تتضمّن سياسة الشكاوى هذه:

- كيف يمكنك تقديم شكوى؛
- مساعدة إضافية متوقّرة لتقديم شكوى؛
- خطوات أساسية للتعامل مع شكواك، بما في ذلك أوقات الاستجابة؛ و
- كيفية الوصول إلى الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية AFCA عندما لا تجد حلاً لشكواك

2 تعهدنا لكم

تجربة الزبون

سوف نستمع بشكل نشط ونتفاعل معك ونحاول إيجاد حلّ لشكواك. سنتعامل معك باحترام ونسعى للوصول إلى أفضل نتيجة ترضيك. إذا لا يمكننا إعطاؤك نتيجة المرجوة، سنحاول ونجد البدائل أو نشرح قرارنا.

إمكانية الوصول

نحن ملتزمون بجعل عملية تقديم الشكاوى سهلة وبسيطة. سوف يكون بإمكانك التحدّث إلى الشخص الذي يتعامل مع شكواك. لدينا طرق عديدة كي تتقدّم بشكوى لذا استخدم تلك التي تناسبك. يمكنك أيضاً إبلاغنا إذا كنت تتطلّب مساعدة إضافية وسنحاول ما بوسعنا لتأمينها.

نتائج عادلة

نحن ملتزمون بفعل الشيء الصحيح بتوفير عملية عادلة وشفافة لتقديم الشكاوى. سيشرح لك الشخص الذي يعالج شكواك عملية تقديم الشكاوى وأي معطيات مطلوبة منك. ستجرى التحقيقات بتجرّد للتوصل لأفضل نتيجة استناداً إلى الظروف والمعطيات المتوقّرة.

التوقيت المناسب

سنعمل على إيجاد حلّ لشكواك في أسرع وقت ممكن وضمن الفترة القصوى للنزاع المحدّدة في الفقرة 4. كما نركّز أيضاً على القيام بما هو صحيح لذا بعض الشكاوى قد تستغرق فترة أطول بناء على مدى تعقيدها. لن نطلب معلومات ليس لها علاقة بالموضوع للتحقيق بشكواك وسنبقيك مطلعاً دائماً على كل جديد طوال هذه الفترة.

3 كيف يمكنك التقدّم بشكوى

يمكنك التقدّم بشكوى بشأن منتجاتنا، خدماتنا، موظفينا أو طريقة تعاملنا مع الشكوى. سنبدّل كلّ جهدنا لحلّ شكواك بأسرع وقت ممكن. يمكنك التقدّم بشكوى بالطرق التالية:

- اتصل بفريق خدمة الزبائن لدينا على رقم 1300 209 088
- راسلنا على عنوان البريد الإلكتروني التالي customerservice@tal.com.au

• راسلنا على عنوان GPO Box 5380 Sydney NSW 2000

يمكنك أيضاً الاتصال بالشخص الذي يهتم بمسألتك. ما عليك إلا إبلاغنا بما حدث والنتيجة التي ترحوها لكي نبذل قصارى جهدنا لإيجاد حل لشكواك.

يمكنك أيضاً أن تفوض أحداً ليتقدم بشكوى نيابةً عنك. عليك أن تؤكد تفويضك خطياً. يمكنك تعديل أو سحب هذا التفويض في أي وقت.

مساعدة إضافية للتقدم بشكوى

إذا كنت أصمّ أو تعاني من ضعف في السمع أو النطق قد ترغب في الاستعانة بخدمة التحويل الوطنية National Relay Service (NRS). يمكنك الاتصال بـ NRS على 1300 555 727.

تقدم خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) خدمات الترجمة للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية وإلى الوكالات والمصالح التجارية التي تحتاج إلى التواصل مع زبائنهم الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية. يمكن الاتصال بـ TIS National على رقم 13 50 14.

يُرجى إبلاغنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية للتقدم بشكوى وسنُعلمك بالخيارات المتوفرة. نعمل دائماً على تلبية أي طلب لنسهّل عليك التقدم بشكوى.

4 خطوات أساسية للتعامل مع شكواك

الخطوة 1

سوف نعلمك باستلامنا شكواك شفهيّاً أو كتابةً، خلال يوم عمل 1 أو في أقرب وقت ممكن. ما أن نعلم المشكلة ونتيجتك المرجوة، يمكن حلّ معظم الشكاوى فوراً أو في غضون 5 أيام عمل. قد تكون نتيجة الشكوى في بعض الحالات شرحاً أو اعتذاراً. وإذا تعدّر ذلك يتمّ تصعيد شكواك إلى فريق حلّ النزاعات الداخلية (IDR).

الخطوة 2

إذا لا يمكن حلّ شكواك في غضون 5 أيام عمل، يتمّ تصعيدها إلى فريق IDR لمزيد من التحقيق. يمكنك الاتصال مباشرةً بفريق IDR لدينا على:

تلفون

1300 795 877

بريد الكتروني

IDRcomplaints@tal.com.au

فريق IDR سوف:

- يعلمك باستلام شكواك خلال يوم عمل أو في أقرب وقت ممكن و:
 - يعطيك رقم مرجع فريد لشكواك؛
 - يعلمك بالشخص الذي سيدير شكواك؛
 - يعلمك بالفترة القصوى للنزاع؛ و
 - يضع ترتيباً ليقبلك دائماً على اطلاع بالتقدم الذي وصلت إليه شكواك.
- يتصل بك لمناقشة شكواك والنتيجة التي ترحوها.
- يحقّق في شكواك بمراجعة وتقييم كل المعلومات ذات الصلة.
- يعطيك جواباً نهائياً لشكواك. الجواب النهائي سيعلمك بنتيجة شكواك، أسباب قرارنا، كيف يمكنك الوصول إلى أي معلومات ذات صلة وكيف تصعد إلى AFCA إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى. إذا لم تكن النتيجة مناسبة لك، سنحدّد أيضاً ونعالج الأمور التي أثّرت ونفصل بوضوح نتائجنا والمعطيات المعتمدة للتوصل إلى هذه النتيجة.

سوف نعمل على تزويدك بنتيجة الشكوى في غضون 30 يوماً للشكاوى الاعتيادية غير المتعلقة بالمعاش التقاعدي أو 45 يوماً للمنتجات/الخدمات التي لها علاقة بالأوصياء على المعاش التقاعدي.

سوف نعمل دائماً على إيجاد حلّ لشكواك في أسرع وقت ممكن. إذا كنّا غير قادرين على حلّ شكواك في غضون الفترة القصوى للنزاع، سوف نعلمك بأسباب التأخير ونخبرك متى نتوقع إعطاءك جواباً على شكواك. إذا كنت غير راضٍ عن التأخير، يمكنك تصعيد شكواك إلى AFCA كما هو منصوص في الفقرة 5.

5 كيف الوصول إلى AFCA إذا لم تُحلّ الشكوى

توفّر الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية AFCA حلاً عادلاً ومستقلاً للخدمات المالية، مجاناً للزبائن. إذا لم تكن راضياً تماماً عن نتيجة حلّ شكواك، يمكنك التقدّم بشكوى لدى AFCA:

الموقع الإلكتروني

www.afca.org.au

البريد الإلكتروني

info@afca.org.au

التلفون

1800 931 678 (مكالمة مجانية)

خطياً إلى

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

قد تنطبق مهل زمنية على الشكاوى المقدّمة إلى AFCA. قد ترغب في مراجعة الموقع الإلكتروني ل AFCA أو الاتصال ب AFCA مباشرة لمعرفة ما إذا كان هناك مهلة زمنية محدّدة لتقديم شكوى إلى AFCA.