

ترحب Auto & General بتعليقات عملائنا وتتعامل مع الشكاوى كفرصة لتحسين الخدمات والأنظمة والمنتجات.

نعتبر الشكوى:

تعبير عن عدم رضاكم عن منتجات أو خدمات Auto & General أو موظفينا أو طريقة تعاملنا مع شكاوكم، حيث من المتوقع أو من المفترض قانوناً صراحةً أو ضمناً علينا الرد أو إيجاد حل.

كيف تتصرفون إذا شعرتكم بعدم الرضا عن أي من منتجاتنا أو خدماتنا أو قراراتنا أو إجراءاتنا.

الخطوة ١ - اتصلوا بنا

نريد حل أي شكوى أو نزاع بأسرع ما يمكن، وأفضل نقطة بدء لذلك هو الاتصال بفرق خدمة العملاء الخاصة بنا:

- يرجى الاتصال بنا على الرقم ٩٩٦ ٨٨٥ ١٣٠٠ للمطالبات
- يرجى الاتصال بنا على الرقم ٧٤٧ ٨٥٨ ١٣٠٠ لأي أمور أخرى
- يمكنكم مراسلتنا على البريد الإلكتروني customercare@autogeneral.com.au
- [يرجى النقر هنا لتقديم شكوى](#) بشأن المطالبات أو أي أمر آخر

هل تحتاجون إلى المزيد من المساعدة؟

يمكنكم استخدام خدمة التواصل الوطنية (NRS) مجاناً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إذا كنتم تعانون من صعوبة في السمع أو النطق.

[موقع ويب خدمة التواصل الوطنية](#)

تطبيق خدمة التواصل الوطنية (NRS)

يتيح لك تطبيق NRS إجراء مكالمات عبر NRS Chat و NRS Captions و Voice Relay و Video Relay. يمكنكم تنزيل التطبيق من Google Play أو App Store.

خدمة التوصيل الصوتي

١. اتصلوا على الرقم ٧٢٧ ٥٥٥ ١٣٠٠.
٢. اطلبوا من مسؤول التوصيل الاتصال بقسم Auto & General Insurance على الرقم ٧٤٧ ٨٥٨ ١٣٠٠ لخدمة العملاء أو على الرقم ٩٩٦ ٨٨٥ ١٣٠٠ للمطالبات.

خدمة توصيل الرسائل النصية القصيرة

١. أرسلوا رسالة نصية قصيرة إلى ٦٧٧ ٦٧٧ ٠٤٢٣، تتضمن اسمنا «Auto & General Insurance» ورقم الاتصال بنا (٧٤٧ ٨٥٨ ١٣٠٠ لخدمة العملاء أو ٩٩٦ ٨٨٥ ١٣٠٠ للمطالبات) والرسالة التي تريدون إرسالها إلينا.
٢. اتبعوا التعليمات.

الآلة المبرقة للصم (TTY) - تحدث واقرأ

١. اطلب الرقم ٦٧٧ ١٣٣.
٢. اطلبوا من مسؤول التوصيل الاتصال بقسم Auto & General Insurance على الرقم ٧٤٧ ٨٥٨ ١٣٠٠ لخدمة العملاء أو ٩٩٦ ٨٨٥ ١٣٠٠ للمطالبات.

الآلة المبرقة للضم (TTY) - أكتب واقرأ

١. اطلب الرقم ٦٧٧ ١٣٣.

٢. اطلبوا من مسؤول التوصيل الاتصال بقسم Auto & General Insurance على الرقم ٧٤٧ ٨٥٨ ١٣٠٠ لخدمة العملاء أو على الرقم ٩٩٦ ٨٨٥ ١٣٠٠ للمطالبات.

الدعم بالترجمة - إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتكم الأم

تستخدم Auto & General Insurance خدمة الترجمة التحريرية والفورية (TIS National). فإذا كنتم بحاجة إلى مترجم فوري لدعمكم على إجراء المكالمات، أخبرونا بذلك عند اتصالكم بنا، وسنرتب لكم مترجمًا مؤهلًا لمساعدتكم مجانًا.

الدعم في حالة الضائقة المالية

نحن هنا لدعم عملائنا من خلال الاستجابة الخبيرة والرحيمة والكفؤة للأحداث الداعية للمطالبات.

تم تصميم الدعم في حالة الضائقة المالية لدعم العميل أو الطرف الثالث المدين لنا، بما في ذلك مبلغ الفائض بموجب سياسة أصدرناها. يمكنكم أن تطلبوا منا في أي وقت تقييم أهليتكم للحصول على دعم في حالة الضائقة المالية. اقرأوا المزيد هنا:

<https://www.autogeneral.com.au/customers/financial-hardship-support>

الخطوة ٢ - سيقوم فريقنا بمساعدتكم

سيحاول فريقنا دائمًا حل شكاواكم فورًا وسيزودكم برقم مرجعي فريد.

سنقر بشكاواكم في غضون ٢٤ ساعة من استلامها أو في أقرب وقت ممكن عمليًا. ستُمنح الشكوى الأولوية المناسبة وفقًا لمدى استعجال القضايا المذكورة فيها وظروف الفرد المشتكي.

إذا لم تتمكن من حل شكاواكم بشكل يرضيكم في غضون ٥ أيام عمل، فسنقوم بتصعيدها إلى فريق حل نزاعات العملاء لمراجعتها

سيتعاون فريق حل نزاعات العملاء معكم في محاولة لحل شكاواكم. سننخذ قرارًا في غضون ٣٠ يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم الشكوى، ولكن إذا علمنا أنكم تعانون من ضائقة مالية، فسنقدم لكم قرارنا في غضون ٢١ يومًا تقويميًا.

وسنبقيكم على اطلاع بتقدمنا كل ١٠ أيام عمل.

سنقدم لكم دائمًا ردًا مكتوبًا على شكاواكم عندما يتعلق الأمر بالتالي:

- طلبتم منا الحصول على رد خطي
- مطالبة رُفضت
- قيمة المطالبة
- ضائقة مالية
- أي شكوى أخرى لم تتمكن من حلها معكم في غضون ٥ أيام عمل

الخطوة ٣ - يمكنكم طلب مراجعة قرار مستقلة إذا لم تتمكن من الاتفاق

هدفنا هو حل الشكاوى في غضون ٣٠ يومًا. إذا لم تتمكن من إنهاء شكاوكم خلال هذه الفترة، فسوف:

- نبلغكم بأسباب التأخير كتابةً خلال ٣٠ يومًا
- نقدم لكم تفاصيل الاتصال الخاصة بخطة تسوية المنازعات الخارجية التي تديرها هيئة شكاوى الشؤون المالية الأسترالية (AFCA).

بالإضافة إلى ذلك، إذا لم ينل قرارنا النهائي رضاكم، يمكنكم أيضًا الاتصال بهيئة AFCA مباشرةً.

- اتصلوا على الرقم ٦٧٨ ٩٣١ ١٨٠٠ (مكالمة مجانية)

- البريد الإلكتروني info@afca.org.au

- عنوان البريد الاعتيادي 3 GPO BOX، Melbourne VIC 3001

تحل AFCA النزاعات بين مقدمي الخدمات المالية (مثل شركات التأمين) وعملائهم باستقلالية. وتعتبر قراراتها ملزمة، مما يعني أنه حتى لو لم تكن في مصلحتنا يتوجب علينا القبول بها. أمامكم امان من وقت اتخاذنا قرارًا بشأن شكاوكم لطلب مراجعة قرارنا بشأن شكاوكم من قبل هيئة شكاوى الشؤون المالية الأسترالية AFCA.

تلتزم شركة Auto & General Ltd، بمدونة قواعد الممارسة لشركات التأمين العام. يرجى الرجوع إلى <http://codeofpractice.com.au/> لمزيد من المعلومات.