



كيفية تقديم الشكوى - شركة Qantas للتأمين على السيارات والمنازل

ترحب Qantas Insurance بتعليقات عملائنا وتتعامل مع الشكاوى كفرصة لتحسين الخدمات والأنظمة والمنتجات.

نعتبر الشكوى:

تعبير عن عدم رضاكم الذي عبرتم عنه لقسم تأمينات السيارات والتأمينات العامة عن منتجاتنا أو خدماتنا أو موظفينا أو طريقة تعاملنا مع شكاؤكم، حيث من المتوقع أو من المفترض قانوناً صراحةً أو ضمناً أن 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 بفريق خدمة العملاء الخاص بنا:
اتصلوا على الرقم ١٣ ٤٩ ٦٠
البريد الإلكتروني لتأمينات السيارات: car@qantasinsurance.com
تأمينات المنازل: home@qantasinsurance.com

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. لمزيد من المعلومات، راجعوا [موقع NRS](#).

يمكنكم أيضاً استخدام خدمات الترجمة الخفية والفورية (TIS National) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مجاناً لم تكونوا تجيدون اللغة الإنجليزية وتحتاجون إلى مترجم فوري للتواصل. اطلعوا على [موقع TIS National](#) للمزيد من المعلومات.

فيما يلي تعليمات حول كيفية استخدام هذه الخدمات لتقديم شكوى بشأن تأمين على سيارة أو منزل مع شركة Qantas Insurance للتأمينات:

إرشادات	الخدمة
١. اتصلوا على الرقم ١٣٠٠ ٥٥٥ ٧٢٧ ٢. اطلبوا من مسؤول التوصيل الاتصال بشركة Qantas Insurance على الرقم ١٣ ٤٩ ٦٠. انقروا هنا للحصول على تعليمات مفصلة	Voice Relay خدمة التواصل الوطنية (إذا كنتم تعانون من صعوبة في السمع أو النطق)
١. أرسلوا رسالة نصية قصيرة إلى ٦٧٧ ٦٧٧ ٤٢٣، تتضمن اسمنا <<Qantas Insurance>> ورقم الاتصال بنا ١٣ ٤٩ ٦٠، واسمكم والرسالة التي تريدون إرسالها إلينا. ٢. اتبعوا التعليمات. انقروا هنا للحصول على تعليمات مفصلة	SMS Relay

إرشادات	الخدمة
<p>١. اتصلوا على الرقم ٦٧٧ ١٣٣.</p> <p>٢. اطلبوا من مسؤول التوصيل الاتصال بشركة Qantas Insurance على الرقم ٦٠ ٤٩ ١٣.</p> <p>انقروا هنا للحصول على تعليمات مفصلة</p>	<p>الآلة المبرقة للصحف (TTY) - تحدث واقرأ</p>
<p>١. أرسلوا رسالة نصية قصيرة إلى ٦٧٧ ١٣٣.</p> <p>٢. تتضمن اسمنا <<Qantas Insurance>> ورقم الاتصال بنا ١٣ ٤٩ ٦٠ والرسالة التي تريدون إرسالها إلينا.</p> <p>٣. اتبعوا التعليمات.</p> <p>انقروا هنا للحصول على تعليمات مفصلة</p>	<p>Teletypewriter (TTY) - Type and Read</p>
<p>يتيح لكم تطبيق NRS إجراء مكالمات عبر NRS Chat وVideo Relay وVoice Relay وNRS Captions. يمكنكم تنزيل التطبيق من Google Play أو App Store. لمزيد من المعلومات، راجعوا موقع NRS.</p>	<p>تطبيق خدمة التواصل الوطنية (NRS App)</p>
<p>أخبرونا إذا كنتم بحاجة إلى مترجم فوري وسنقوم بترتيب واحد لكم عبر خدمة الترجمة الخطية والفورية (TIS National) بلا مقابل.</p>	<p>خدمة الترجمة الخطية والفورية (TIS National) (إذا لم تجيدوا الإنجليزية)</p>

الخطوة ٢ - سيقوم فريقنا بمساعدتكم

سنحاول دائمًا حل شكاوكم فورًا وسنزودكم برقم مرجعي فريد.

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

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

سيتعاون فريق حل نزاعات العملاء معكم في محاولة لحل شكاوكم. سيتخذون قرارًا في غضون ٣٠ يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم الشكوى، ولكن إذا علموا أنكم تعانون من ضائقة مالية، فسيقدمون لكم قرارهم في غضون ٢١ يومًا تقويميًا.

وسنبيحكم على اطلاع بمجرى الأمور كل ١٠ أيام عمل.

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

- طلبتم منا الحصول على رد خطي،
- مطالبة رُفضت
- قيمة المطالبة
- ضائقة مالية، أو
- 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
- ونقدم 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 ١٨٠٠ ٩٣١ ٦٧٨ (مكالمة مجانية)
- البريد الإلكتروني info@afca.org.au
- عنوان البريد الاعتيادي: GPO BOX 3, 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 عامان من وقت اتخاذنا قرارًا بشأن شكاوكم لطلب مراجعة قرارنا بشأن شكاوكم من قبل هيئة شكاوى الشؤون المالية الأسترالية AFCA.

يلتزم قسم Auto & General، بصفتها الجهة التي تدير لشركة Qantas Insurance للتأمينات بمدونة قواعد الممارسة لشركات التأمين العام. يرجى الرجوع إلى www.codeofpractice.com.au لمزيد من المعلومات.

الدعم عند الضائقات المالية

نسعى لدعم عملائنا من خلال الاستجابة للمطالبات بطرق تتسم بالخبرة والتعاطف والكفاءة

تم تصميم الدعم عند الضائقات المالية لدعم العميل أو الطرف الثالث الذي يدين لنا بالمال، بما في ذلك خلوص التأمين بموجب البوليصة التي أصدرناها. يمكنكم أن تطلبوا منا تقييم أهليتكُم للحصول على الدعم عند الضائقات المالية في أي وقت عن طريق الاتصال بنا على الرقم ١٣ ٤٩ ٦٠.