

Hannover Life Re of Australasia Ltd

سياسة الشكاوى

1. لمحة عن هذا المستند

تلتزم Hannover Life Re of Australasia Ltd (نحن) بضمان التعامل مع الشكاوى التي نتلقاها بشكل عادل وصادق ومهني وأن نشعرك بالثقة بأن شكاويك ومخاوفك مهمة بالنسبة لنا. إذا لم تكن راضيًا عنا أو عن شركائنا أو منتجاتنا التأمينية أو خدماتنا أو التعامل مع شكوى، فنحن نريدك أن تخبرنا بذلك.

2. كيف يمكنك تقديم شكوى

إذا كنت تريد ردًا على شكوى أو حلًا لها، يمكنك الاتصال بـ:

- موزعينا الذين اشترت منهم أحد منتجاتنا التأمينية؛
- أمين صندوق الإيداع التقاعدي الخاص بك بشأن تأمينك في ادخارك التقاعدي؛ أو
- بنا مباشرةً باستخدام تفاصيل الاتصال أدناه.

مدير شكاوى العملاء

Hannover Life Re of Australasia Ltd

Tower 1, Level 33

100 Barangaroo Avenue

Sydney NSW 2000

هاتف: 1300 041 234

بريد إلكتروني: disputeresolutions@hlra.com.au

3. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية

بسبب صعوبات في السمع أو النطق

- إذا كنت تعاني من صعوبات في السمع أو النطق، يمكنك استخدام National Relay Service

(NRS). يمكن الاتصال بـ NRS على الرقم 1300 555 727 أو بـ TTY على الرقم 133 677. للمزيد

من المعلومات، قم بزيارة [موقع NRS](http://www.nrs.gov.au)

إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية

- إذا كنت تواجه صعوبات في اللغة الإنجليزية، [the Translating and Interpreting Service \(TIS\)](#) [National](#) توفر خدمة ترجمة شفوية للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية وللوكالات والشركات التي تحتاج إلى التواصل مع عملائها الذين لا يتحدثون الإنجليزية.

إذا كنت بحاجة إلى أية مساعدة أخرى لتقديم شكوى، يرجى إخبارنا وسيبذل فريقنا قصارى جهده لمساعدتك.

4. إجراءات الشكاوى الداخلية لدينا

عندما تقدم شكوى إلينا، سنقوم بما يلي:

- الاتصال بك للإقرار باستلام شكواك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو برسالة في غضون يوم عمل واحد من استلامها أو في أقرب وقت ممكن عملياً؛
- شرح العملية الخاصة بكيفية حل شكواك؛
- التأكد من أننا نفهم سبب شكواك ونقيّمها ونتحرّى فيها؛
- إطلاعك على التقدم المحرز (بما في ذلك ما إذا كان هناك تأخير)؛ و
- تقديم رد كتابي نهائي على شكواك، في غضون 30 يومًا تقويميًا كحد أقصى (للشكاوى القياسية غير المتعلقة بالادخار التقاعدي) أو 45 يومًا تقويميًا (للشكاوى المتعلقة بالادخار التقاعدي).

سيتضمن الرد النهائي نتيجة شكواك، وأسباب قرارنا، وكيف يمكنك الوصول إلى أي معلومات ذات صلة وكيفية التصعيد إلى Australian Financial Complaints Authority (AFCA) إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة. إذا رفضنا شكواك كلياً أو جزئياً، فإن ردنا سيحدد بوضوح أسباب القرار.

إذا لم تتمكن من تزويدك بالنتيجة خلال 30 أو 45 يومًا تقويميًا (حسب الاقتضاء)، فسنقوم بما يلي:

- نخبرك بسبب التأخير؛
- نخبرك بحقك في تقديم شكوى إلى AFCA؛ و

- نرودك بتفاصيل الاتصال بـ AFCA.

قد نتصل بك إذا احتجنا إلى معلومات إضافية للمزيد من التحري في شكواك.

لا يتعين عليك الدفع للوصول إلى إجراءات معالجة الشكاوى أو النزاعات.

5. إذا لم يتم حل شكواك

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا، يمكنك إحالة شكواك إلى AFCA. توفر AFCA حلًا عادلًا ومستقلًا لشكاوى الخدمات المالية مجانًا للمستهلكين (وفقًا لقواعدها ذات الصلة). تفاصيل الاتصال بتفاصيل الاتصال بـ AFCA هي كما يلي:

- الموقع الإلكتروني:

www.afca.org.au

- البريد الإلكتروني:

info@afca.org.au

- الهاتف:

1800 931 678 (مكالمة مجانية)

- كتابياً إلى:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

إذا كانت شكواك تتعلق بمعلوماتك الشخصية التي أسيء التعامل معها من قبلنا (شكاوى تتعلق بالخصوصية)، يرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية للحصول على مزيد من المعلومات:

https://www.hannover-re.com/1094181/australia_lh_privacy