

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

## نعتبر الشكوى:

تعبير عن عدم رضاكم عن منتجات أو خدمات Oceania Insurance أو موظفينا أو طريقة تعاملنا مع شكاوكم، حيث من المتوقع أو من المفترض قانوناً صراحة 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:

- تصفحوا الموقع <https://www.oceaniainsurance.com.au/contact/complaints/> أو
- [انقروا هنا لتقديم شكوى](#) بصدد المطالبات أو أي أمور أخرى
- البريد الإلكتروني [hello@oceaniainsurance.com](mailto:hello@oceaniainsurance.com)
- أرسلوا رسالة نصية قصيرة نصها «CLAIM COMPLAINT» إلى الرقم ٠٨٨ ٧٠٥ ٤٢٧ +٦١ بصدد شكاوى المطالبات «COMPLAINT» إلى الرقم ٠٨٨ ٧١٥ ٤٢٧ +٦١

### 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 موظف التواصل الاتصال برقم هاتف شركة Oceania Insurance المدرج على وثيقة التأمين أو الخطاب الذي تلقيتموه.

### خدمة توصيل الرسائل النصية القصيرة

١. تقدم شركة Oceania Insurance دعماً عبر الرسائل النصية القصيرة. يمكنكم البدء في الدردشة مع فريقنا هنا.
٢. إذا رغبتكم في مزيد من المساعدة في بدء محادثة عبر الرسائل النصية القصيرة مع شركة Oceania Insurance، أرسلوا رسالة نصية قصيرة إلى الرقم ٠٤٢٣ ٦٧٧ ٧١٧. تحتوي على اسم شركتنا (Oceania Insurance)، ورقم الهاتف المدرج على مستند التأمين أو الخطاب الذي تلقيتموه، ونص الرسالة التي ترغبون في إرسالها إلينا.
٣. اتبعوا الإرشادات

### الآلة المبرقة للسمع (TTY) - تحدث واقرأ

١. اطلبوا الرقم ٦٧٧ ١٣٣.
٢. اطلبوا من موظف التواصل الاتصال برقم هاتف شركة Oceania Insurance المدرج على وثيقة التأمين أو الخطاب الذي تلقيتموه.

## الآلة المبرقة للصم (TTY) - أكتب واقرأ

١. أطلبوا الرقم ١٧٧ ١٣٣.

٢. اكتبوا رقم هاتف شركة Oceania Insurance المدرج على مستند التأمين أو الخطاب الذي تلقيتموه.

### الدعم بالترجمة - إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتكم الأم

تستخدم Oceania 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.oceaniainsurance.com.au/support/financial-hardship/>

### 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. سنتخذ قرارًا في غضون ٣٠ يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم الشكوى، ولكن إذا علمنا أنك تعانون من ضائقة مالية، فسنقدم لكم قرارًا 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 رُفِضت
- 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 شكاؤك 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 ١٨٠٠ ٩٣١ ٦٧٨ (مكالمة مجانية)
- البريد الإلكتروني [info@afca.org.au](mailto: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 عامان من وقت اتخاذنا قرارًا بشأن شكاؤك لطلب مراجعة قرارنا بشأن شكاؤك من قبل هيئة شكاوى الشؤون المالية الأسترالية AFCA.

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