

ما الذي تفعله إذا كانت لديك شكوى

ندرك أن مشاكل قد تبرز من حين لآخر وأنه قد تكون لديك شكوى. إننا نأخذ الشكاوى على محمل الجد. ولدينا إجراء نسعى من خلاله إلى حلها. نبين فيما يلي إجراء الشكاوى الذي نتبعه والأطر الزمنية لكل خطوة. وهدفنا هو العمل ضمن الأطر الزمنية هذه وإبناؤك على اطلاع بالتقدم الحاصل في التعامل مع شكاوك. وفي الحالات المستبعدة الحدوث التي لا يمكننا فيها حل الشكوى خلال 45 يوماً كحد أقصى. فقد ترغب في ولوج خيارات المراجعة الخارجية مثل خدمة مسؤول الشكاوى (الأومبدمن) المالية.

إجراؤنا

الخطوة 1 - تحدث إلينا أولاً

أول ما يجب عليك فعله هو التحدث إلى أحد مستشارينا بشأن ما يقلقك. قد يتمكن المستشار من حل الشكوى التي لديك. إذا لم يحصل ذلك، سيقوم المستشار بإحالتك إلى أحد المديرين. أو يجوز لك أنت أن تطلب التحدث إلى مدير. اتصل بنا على الرقم 133 233.

سيحاول المستشار أو المدير الرد على شكاوك بأسرع ما يمكن. وإذا احتاج لمزيد من المعلومات فإن هدفه سيكون الرد عليك خلال 15 يوم عمل من تلقيه شكواك.

الخطوة 2 - اتصل بفريق علاقات الزبائن

إذا لم يستطع المدير حلّ شكاوك يجوز لك أن تطلب إحالة القضية إلى فريق علاقات الزبائن لدينا أو يمكنك اختيار الاتصال بهم هاتفياً أو بالكتابة إلى:

مكالمة مجانية: 1800 045 517

فاكس مجاني: 1800 649 290

بريد إلكتروني: Customer.Relations@iag.com.au

بالبريد: Customer Relations

Reply Paid 62759

Sydney NSW 2000

بريد مجاني (لا يحتاج الأمر لطوابع بريدية)

سيعامل فريق علاقات الزبائن شكاوك على أساس أنها نزاعٌ ويخصّص أحد الموظفين لإجراء مراجعة مستقلة للقضية. سيتصل بك فريق علاقات الزبائن لإبلاغك بالقرار. ويكون ذلك عادةً خلال 15 يوم عمل من تلقّيهم النزاع الذي لديك.

الخطوة 3 - اطلب مراجعة خارجية للقرار

إذا كنت غير راضٍ عن القرار فقد ترغب في طلب إجراء مراجعة خارجية. سيعطيك فريق علاقات الزبائن معلومات عن خيارات المراجعة الخارجية. مثل إحالتك إلى خدمة مسؤول الشكاوى (الأومبدمن) المالية.