

سياسة تال TAL الخاصة بالشكاوى

شباط/فبراير 2025

TAL

ABN 70 050 109 450 | AFSL 237848
GPO Box 5380 Sydney NSW 2001
Level 16, 363 George Street, Sydney NSW

TAL Life المحدودة

P +61 2 9448 9000

F +61 2 9448 9100

W tal.com.au

1 ثقافة الشكاوى

تضع TAL تال الزبائن في صميم كل شيء نقوم به. إنمّا، نحن نعلم أنّ الأمور أحياناً لا تسير تماماً كما هو مخطّط لها ونؤمن بأنّ لكل شخص الحق في تقديم شكوى لدينا ثقافة تقديم شكوى إيجابية تقدّر الشكاوى لأنّها تساعدنا على تحسين منتجاتنا وخدماتنا. نجعل تقديم شكوى سهلاً نستمتع إلى زبائننا ونرحّب بكل ملاحظاتهم.

تتضمّن سياسة الشكاوى هذه:

- كيف يمكنك تقديم شكوى؛
- مساعدة إضافية متوفّرة لتقديم شكوى؛
- خطوات أساسية للتعامل مع شكواك، بما في ذلك أوقات الاستجابة؛ و
- كيفية الوصول إلى الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA) عندما لا تجد حلاً لشكواك.

2 تعهدنا لكم

تجربة الزبون

سوف نستمتع بشكل نشط وبتفاعل معك ونحاول إيجاد حلّ لشكواك. سنتعامل معك باحترام ونسعى للوصول إلى أفضل نتيجة ترضيك. إذا لا يمكننا إعطاؤك نتيجة المرجوة، سنحاول ونجد البدائل ونشرح قرارنا.

إمكانية الوصول

نحن ملتزمون بجعل عملية تقديم الشكاوى سهلة وبسيطة. سوف يكون بإمكانك التحدّث إلى الشخص الذي يتعامل مع شكواك. لدينا طرق عديدة كي تتقدّم بشكوى لذا استخدم تلك التي تناسبك. يمكنك أيضاً إبلاغنا إذا كنت تتطلّب مساعدة إضافية وسنحاول ما بوسعنا لتأمينها.

نتائج عادلة

نحن ملتزمون بفعل الشيء الصحيح بتوفير عملية عادلة وشفّافة لتقديم الشكاوى. سيشرح لك الشخص الذي يعالج شكواك عملية تقديم الشكاوى وأي معطيات مطلوبة منك. سنجرى التحقيقات بتجرّد للتوصل لأفضل نتيجة استناداً إلى الظروف والمعطيات المتوفّرة.

التوقيت المناسب

سنعمل على إيجاد حلّ لشكواك في أسرع وقت ممكن وضمن الفترة القصوى للنزاع المحدّدة في الفقرة 4. كما نركّز أيضاً على القيام بما هو صحيح لذا بعض الشكاوى قد تستغرق فترة أطول بناء على مدى تعقيدها. لن نطلب معلومات ليس لها علاقة بالموضوع للتحقيق بشكواك وسنبقيك مطلعاً دائماً على كل جديد طوال هذه الفترة.

3 كيف يمكنك التقدّم بشكوى

يمكنك التقدّم بشكوى بشأن منتجاتنا، خدماتنا، موظفينا أو طريقة تعاملنا مع الشكوى. سنبدّل كلّ جهدنا لحلّ شكواك بأسرع وقت ممكن. يمكنك التقدّم بشكوى بالطرق التالية:

- اتصل بفريق خدمة الزبائن لدينا على رقم 1300 209 088
 - راسلنا على عنوان البريد الإلكتروني التالي customerservice@tal.com.au
 - راسلنا على عنوان GPO Box 5380 Sydney NSW 2001
- يمكنك أيضاً الاتصال بالشخص الذي يهتم بمسألتك. ما عليك إلا إبلاغنا بما حدث والنتيجة التي ترحوها لكي نبذل قصارى جهدنا لإيجاد حلّ لشكواك. يمكنك أيضاً أن تفوّض أحداً لينتقدّم بشكوى نيابةً عنك. عليك أن تؤكد تفويضك كتابياً. يمكنك تعديل أو سحب هذا التفويض في أي وقت.

مساعدة إضافية للتقدم بشكوى

إذا كنت أصمّ أو تعاني من ضعف في السمع أو النطق قد ترغب في الاستعانة بخدمة التحويل الوطنية (NRS) National Relay Service. يمكنك الاتصال بـ NRS على 1300 555 727

تقدّم خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) خدمات الترجمة للأشخاص الذين لا يتحدّثون الإنجليزية وإلى الوكالات والمصالح التجارية التي تحتاج إلى التواصل مع زبائنهم الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية. يمكن الاتصال بـ TIS National على رقم 13 14 50. يُرجى إبلاغنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية للتقدم بشكوى وسنُعلمك بالخيارات المتوفرة. نعمل دائماً على تلبية أي طلب لنسهّل عليك التقدم بشكوى.

4 خطوات أساسية للتعامل مع شكاوك

الخطوة 1

سوف نعلمك باستلامنا شكاوك شفهيّاً أو كتابياً، خلال أربع وعشرين ساعة (أو يوم عمل 1) أو في أقرب وقت ممكن عملياً. ما أن نعلم المشكلة ونتجتك المرجوة، يمكن حلّ معظم الشكاوى فوراً أو في غضون 5 أيام عمل. قد تكون نتيجة الشكوى في بعض الحالات شرحاً أو اعتذاراً. وإذا تعذّر ذلك يتمّ تصعيد شكاوك إلى فريقنا لحلّ النزاعات الداخلية (IDR).

الخطوة 2

إذا لا يمكن حلّ شكاوك في غضون 5 أيام عمل، يتمّ تصعيدها إلى فريق IDR لدينا لمزيد من التحقيق. يمكنك الاتصال مباشرة بفريق IDR لدينا على:

تلفون

1300 795 877

من خارج أستراليا

+61 2 9996 8400

بريد الكتروني

IDRcomplaints@tal.com.au

فريق IDR سوف:

- يعلمك باستلام شكاوك خلال يوم عمل أو في أقرب وقت ممكن عملياً و:
- يعطيك رقم مرجع فريد لشكاوك؛
- يعلمك بالشخص الذي سيدير شكاوك؛
- يعلمك بالفترة القصوى للنزاع؛ و
- يضع ترتيباً لبيّيقك دائماً على اطلاع بالتقدم الذي وصلت إليه شكاوك.
- يتصل بك لمناقشة شكاوك والنتيجة التي ترجوها.
- يحقّق في شكاوك بمراجعة وتقييم كل المعلومات ذات الصلة.
- يعطيك جواباً نهائياً لشكاوك. الجواب النهائي سيعلمك بنتيجة شكاوك، أسباب قرارنا، كيف يمكنك الوصول إلى أي معلومات ذات صلة وكيف تصعد إلى AFCA إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى. إذا لم تكن النتيجة مناسبة لك، سنحدّد أيضاً الأمور التي أثّرت ونعالجها ونفصّل بوضوح نتائجنا والمعطيات المعتمدة للتوصل إلى هذه النتيجة.

سوف نعمل على تزويدك بنتيجة الشكوى في غضون 30 يوماً للشكاوى الاعتيادية غير المتعلقة بالمعاش التقاعدي أو 45 يوماً للمنتجات/الخدمات التي لها علاقة بالأوصياء على المعاش التقاعدي.

سوف نعمل دائماً على إيجاد حلّ لشكاوك في أسرع وقت ممكن. إذا كنا غير قادرين على حلّ شكاوك في غضون الفترة القصوى للنزاع، سوف نعلمك بأسباب التأخير ونخبرك متى نتوقّع إعطاءك جواباً على شكاوك. إذا كنت غير راضٍ عن التأخير، يمكنك تصعيد شكاوك إلى AFCA كما هو منصوص في الفقرة 5.

5 كيف الوصول إلى AFCA إذا لم تحلّ الشكوى

توفّر الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية AFCA حلاً عادلاً ومستقلاً لشكاوى الخدمات المالية، مجاناً للزبائن. إذا لم تكن راضياً تماماً عن نتيجة حلّ شكواك، يمكنك التقدّم بشكوى لدى AFCA:

الموقع الإلكتروني
www.afca.org.au

البريد الإلكتروني
info@afca.org.au

التفون
1800 931 678 (مكالمة مجانية)

كتابياً إلى

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

قد تنطبق مهلّ زمنية على الشكاوى المقدّمة إلى AFCA لذلك يجب أن تتصرف على الفور أو خلافاً لذلك قد ترغب في مراجعة الموقع الإلكتروني لـ AFCA لمعرفة ما إذا كانت المهلة الزمنية ذات الصلة بظروفك قد أو متى تنتهي.