

تأمين الطرف الثالث الإلزامي – ولاية جنوب أستراليا
كتيب إدارة الشكاوى



في البداية

الصفحة 3

إلتزامنا تجاهك

الصفحة 4

إدارة الشكاوى

الصفحة 5

كيفية تقديم شكوى / عملية التعامل مع الشكاوى في تأمين الطرف الثالث الإلزامي في جنوب أستراليا (SA CTP)

الصفحة 6

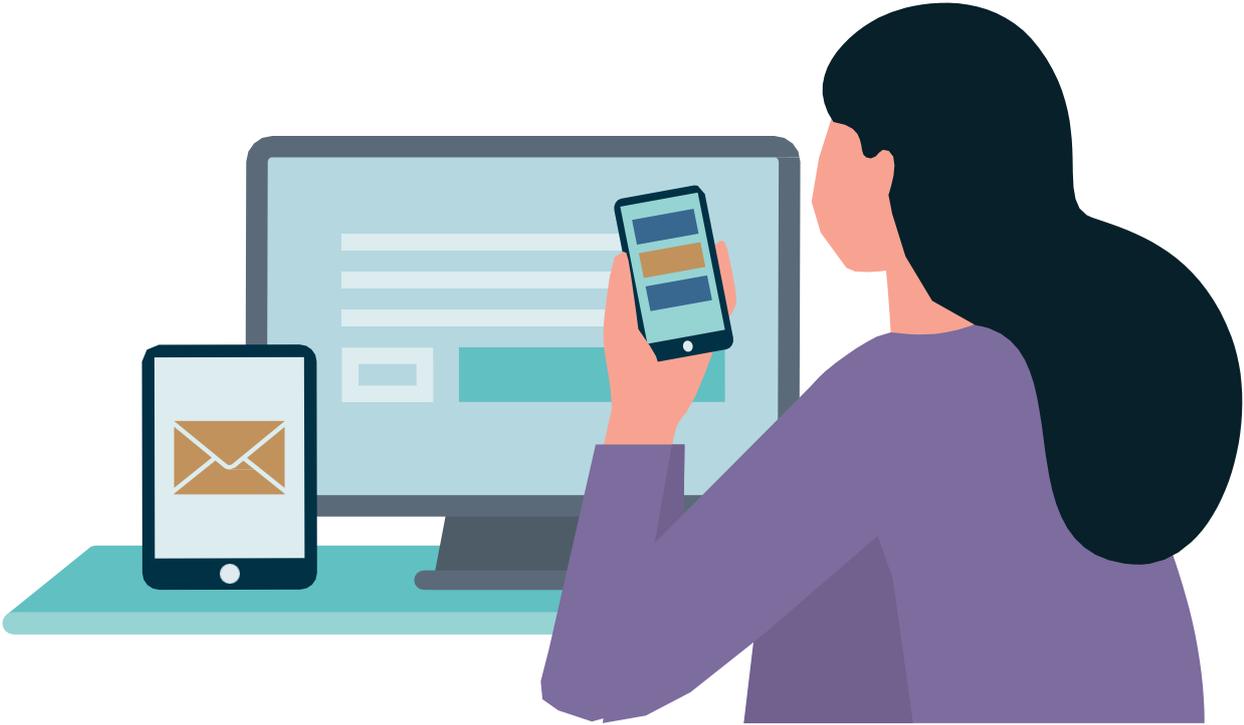
العملاء الذين يحتاجون إلى مزيد من المساعدة والدعم

الصفحة 7

آراءكم مهمة بالنسبة لنا

الصفحة 8

خصوصيتك



التزامنا تجاهك



تسعى أليانز (Allianz) إلى تقديم خدمة عملاء متميزة من خلال معاملة عملائنا بلباقة واحترام، والاستجابة بتعاطف وصدق واحترافية على الفور.

إذا واجهت مشكلة أو كنت غير راضٍ بأي شكل من الأشكال، فمن المهم أن نعرف عن الأمر. نحن نأخذ شكاوك على محمل الجد وسنعمل معك لمعالجتها بسرعة وبطريقة عادلة وشفافة.

إذا لم نتمكن من حل شكاوك على الفور، سوف نعطيك رقماً مرجعياً للشكوى.

خلال عملية الشكوى، سنوفر لك اسم الشخص المسؤول عن معالجة شكاوك وطرق الاتصال بهم.

خدمات الترجمة الشفهية والترجمة التحريرية

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري أو مترجم تحريري عند الاتصال بنا بخصوص شكاوك، يمكنك طلب الترجمة التحريرية والترجمة الفورية على الرقم 131 450 واطلب أن يتم وصلك بشركة أليانز أستراليا المحدودة (Allianz Australia Limited) - مطالبات التأمين ضد الطرف الثالث في جنوب أستراليا (CTP SA Claims).

للمزيد من المعلومات، قم بزيارة الرابط الإلكتروني **منظم التأمين ضد الطرف الثالث في جنوب أستراليا (SA CTP Insurance Regulator)**.
يمكن تصعيد الشكاوى إلى مكتب منظم التأمين، لكننا نشجعك على محاولة حل المسألة معنا قبل القيام بذلك.



كيفية قياس خدمتنا

تسعى شركة أليانز (Allianz) إلى إحداث فرق إيجابي لعملائنا من خلال الاستماع إلى احتياجاتهم والتصرف بناءً عليها. تقوم أليانز بقياس رضا العملاء من خلال دعوتهم لإكمال استبيان عبر الإنترنت. تُعدُّ هذه الآراء أساسية لمساعدتنا على فهم احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم العامة.

تضمن أليانز (Allianz) أن يكون لعملائنا صوت مسموع من خلال قياس رضا العملاء، إذ يساعدنا ذلك في تنفيذ تحسينات مهمة من خلال استخدام المعلومات التي نستلمها عبر قوائم آراء العملاء بشأن تقديم خدماتنا. يشمل ذلك تسجيل المعلومات الواردة وتحليلها من خلال:

- عملية إدارة الشكاوى
- استبيانات رضا العملاء
- ردود الفعل الإيجابية (المديح)

بالإضافة إلى ذلك، يقوم منظم التأمين ضد الطرف الثالث الإلزامي (CTP) بإجراء استبيان قصير عبر الهاتف مع الأشخاص الذين قدموا مطالبات (CTP). تُجمع المعلومات من خلال هذا الاستبيان لفهم تجربة المطالبين بشكل أفضل وتحديد متوسط تصنيف خدمة المطالبين التابعين لشركة أليانز (Allianz). ويتم نشر هذه النتائج على موقع المنظم الإلكتروني، وتستخدم أليانز هذه الآراء لتحديد الفرص التي يمكن من خلالها تحسين تجربة المطالبين. نحن نشجعك على المشاركة في الاستبيان إذا طلب منك القيام بذلك.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول تصنيف خدمة المطالبين، نوصي بزيارة الموقع الإلكتروني -

[Claimant service rating | CTP Insurance Regulator](#)

خذ بعين الاعتبار النتيجة التي يمكن تحقيقها

بشكل معقول في ظل هذه الظروف.

سيسمح لنا ذلك بالتحقيق في كل شكوى وحلها بطريقة عادلة وموضوعية، بهدف تقديم حل يرضيك.

إدارة الشكاوى

إلتزامنا تجاهك

في أليانز (Allianz)، نبذل قصارى جهدنا لضمان تجربة إيجابية لعملائنا. لسوء الحظ، على الرغم من جهودنا المستمرة، تحدث أحياناً أمور غير متوقعة قد تؤدي إلى عدم تلبية توقعات عملائنا.

نحن نؤمن بأن جزءاً مهماً من رعاية العملاء هو الاستجابة لشكاواهم وحلها بسرعة وفعالية. إذا واجهت مشكلة أو كنت غير راضٍ بأي شكل من الأشكال، فمن المهم أن نعرف عن الأمر.

إننا نتعامل مع الشكاوى وفقاً لقواعد الهيئة المنظمة لتأمين الطرف الثالث الإلزامي (CTP) في جنوب أستراليا [SA CTP Insurance/Regulator Rules](#). سوف نتأكد أيضاً مما يلي:

- سوف نعتزف بتلقي شكاوك عند استلامها
- سوف نحترمك ونتأكد من فهم احتياجاتك
- سوف نلتزم بإبقاءك على اطلاع دائم بتقدم شكاوك
- سوف نعمل معك للمساعدة على حل شكاوك

ما هي الأمور التي نطلبها منك؟

لمساعدتنا في الاستجابة لشكاواك بأفضل شكل ممكن، نأمل أن تساعدنا في الأمور التالية:

أن تكون مهذباً

نطلب منك التواصل مع موظفينا ومعاملتهم بكل احترام. قد يقوم موظفونا بإنهاء المكالمة الهاتفية في حالة استخدام أي لغة مسيئة أو مهينة أو تهديدية

أن تكون دقيقاً

من المهم تقديم جميع الحقائق والمستندات المتعلقة بمطالبتك. فتقديم هذه المعلومات سيساعدنا في فهم وضعك ومعالجة شكاوك بكفاءة.

أن تكون واضحاً

ركّز على الحقائق والمعلومات ذات الصلة بشكاوك. التواصل الواضح سيساعدنا في فهم وضعك بسرعة ودقة.

أن تكون يقظاً

نحن في شركة أليانز (Allianz) نأخذ التهديد على محمل الجد. سوف يتم الإبلاغ عن أي تواصل يتضمن تهديدات أو يحرض على أفعال غير قانونية إلى الشرطة في جنوب أستراليا للقيام بالتحقيق. قد يتم فرض قيود على تواصلك مع أليانز (Allianz).

أن تكون واقعياً

سوف نعلمك بما يمكننا فعله بشكل واقعي ومتى يمكننا تنفيذه. ونطلب منك أن تدرك أننا سنبدل قصارى جهدنا لحل شكاوك



كيفية تقديم شكوى / عملية التعامل مع الشكاوى

المرحلة 1

الشكوى التي يتم تقديمها إلى أليانز (Allianz): سوف نسعى جاهدين لحل شكاوك في غضون 10 أيام عمل من استلامها، وتقديم رد كتابي نهائي خلال 30 يوماً من استلام الشكوى. إذا لم تتمكن من الرد خلال 10 أيام عمل بسبب الحاجة إلى مزيد من المعلومات أو التحقيق، سنخاطبك بذلك في خلال هذه الفترة ونحاول الاتفاق على إطار زمني معقول معك. سوف نلتزم بإبقاءك على اطلاع دائم بتقدم شكاوك كل 10 أيام عمل ما لم نتفق على خلاف ذلك.

الخطوة 1

إن مدير قضيتك هو نقطة الاتصال الأولى لجميع الشكاوى. ونظراً لمعرفة تفاصيل حالتك، هو مؤهل لمعالجة مخاوفك أو تصعيدها إذا لزم الأمر.

الخطوة 2

إذا لم تكن راضياً عن الاستجابة الأولية لمدير قضيتك فيما يتعلق بشكاوك، فإننا نشجّعك على مناقشة الأمر مباشرة مع المدير المسؤول عن مدير القضية.

الخطوة 3

إذا كنت لا تزال غير راضٍ، يمكنك طلب مراجعة الشكوى من قبل المدير المسؤول عن المطالبات في الولاية. وإذا لم تكن راضياً عن استجابتنا لشكاوك، فسيتم تصعيدها إلى المرحلة 2. سوف نعلمك بطرق الاتصال بالشخص المسؤول عن هذه المراجعة.

المرحلة 2

المراجعة الداخلية: إذا كنت تعترض على قرار اتخذناه، مثل تحديد مسؤوليتك أو عرض التسوية، أو كنت غير راضٍ بأي شكل من الأشكال، نرغب في الحصول على الفرصة لحل الشكوى من خلال عملية حل النزاعات الداخلية الخاصة بنا. إن عملية اجتماع التسوية الخارجية متاحة لك أيضاً. ويتمتع موظفو حل النزاعات الداخلية لدينا بالخبرة والمعرفة والسلطة اللازمة. ويكون موظفو حل النزاعات الذين سيتعاملون مع شكاوك من فريق مختلف عن الفريق الذي يدير مطالبتك.

ويتم إرسال جميع المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالقرار الذي تقوم بالطعن فيه إلى موظف حل النزاعات الذي سيقوم بدوره بمراجعتها واتخاذ قرار بشأنها. وسيتواصل معك مباشرة خلال 15 يوم عمل لإبلاغك بما إذا كان يعتبر القرار الأصلي مناسباً أو إذا قرّر إلغاء القرار الأصلي.

المرحلة 3

التسوية: إذا لم تكن راضياً عن نتيجة مراجعة حل النزاع الداخلي، لديك 30 يوم عمل من تاريخ تحديد المراجعة الداخلية لطلب من مدير قضيتك ترتيب اجتماع تسوية. إن اجتماع التسوية هو اجتماع يجمع بينك، وبين ممثل من طرفنا، ومُصالح (شخص محترف قانوني مستقل). سيقوم المُصالح بمراجعة مخاوفك بشكل مستقل خلال اجتماع التسوية. سنقوم بترتيب الاجتماع في غضون 30 يوم عمل من طلبك إذا لم يكن لديك ممثل قانوني. يحق لك طلب تعويض عن النفقات المعقولة المتعلقة بالنقل وفقدان الدخل نتيجة لحضور اجتماع التسوية. إذا كنت مُمثلاً قانونياً، يمكننا، بناءً على طلبك، النظر في مدى فائدة عقد اجتماع تسوية في محاولة لحل النزاع.

العملاء الذين يحتاجون إلى مزيد من المساعدة والدعم



الاتصال بمنظم تأمين الطرف الثالث الإلزامي (CTP Regulator)

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة شكواك، يمكنك الاتصال بمنظم تأمين الطرف الثالث الإلزامي [CTP](http://www.ctp.gov.au) على الموقع الإلكتروني أو عبر إرسال بريد إلكتروني ctp@sa.gov.au.

المساعدة والدعم

نحن نفهم أن مراحل تقديم مطالبتك قد تكون مصحوبة بتحديات وظروف صعبة، ونحن ملتزمون بتقديم الدعم والمساعدة لك خلال هذه الفترة. وملتزم بتقديم خدماتنا وفقًا لقيم الاحترام والتعاطف والحساسية والتنوع والشمولية.

إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي من شخص آخر مثل المحامي، أو ممثل المستهلك، أو مترجم شفهي، أو أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء، يُرجى إبلاغنا بذلك وسنبذل قصارى جهدنا للمساعدة. يمكننا أيضاً تقديم المساعدة في تعبئة استمارة أو تقديم شكوى أو الاستعانة بشخص داعم. يُرجى التواصل مع مدير قضيتك إذا كنت بحاجة للدعم.

إذا كنت بحاجة إلى الدعم المالي، تحدث إلى مدير قضيتك أولاً. إذا لم يكن بإمكانهم المساعدة، فقد يكون بإمكانك الاتصال بمصرفك لتقديم دعم لتخفيف عبء مدفوعات الرهن العقاري أو تقديم أشكال أخرى من الدعم. إذا كنت تواجه صعوبة في دفع الفواتير المترتبة عليك، يُنصح بالاتصال بشركة المرافق التي تتعامل معها. قد يمكنها تقديم المساعدة لك.

إذا كنت أو عائلتك في خطر داهم، اتصل على الرقم 000 (ثلاثة أصفار).

خدمات الدعم

إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي، هناك مجموعة متنوعة من الخدمات المتاحة التي يمكن أن تساعدك بغض النظر عن وضعك. لا تتردد في التواصل مع المنظمات التالية للحصول على مجموعة متنوعة من الخدمات والمعلومات التي قد تكون مفيدة لك:

خط الرجال أستراليا (MensLine Australia)

يوفر خدمات الدعم والمعلومات والإحالة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للرجال الذين يعانون من مشاكل ضمن الأسرة والعلاقات.
اتصل على الرقم 1300 78 9978
www.mensline.org.au

RESPECT1800

خط وطني يقدم الدعم على مدار الساعة للأشخاص المتأثرين بالعنف الأسري أو الاعتداء الجنسي.
اتصل على الرقم 1800 737 732
www.1800respect.org.au

الترجمة التحريرية والترجمة الشفهية

اتصل على الرقم 131 450 واطلب أن يتم وصلك بشركة Allianz Australia Limited – SA CTP Claims

خط المساعدة الوطني للديون (National Debt Helpline)

الاستشارة المالية هي خدمة مجانية وسرية لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من صعوبات مالية.
اتصل على الرقم 1800 007 007

خط الحياة (Lifeline)

خدمة استشارات وإحالات للأشخاص في أوقات الأزمات.
اتصل على الرقم 13 11 14
www.lifeline.org.au

ديف كونيك (Deaf Connect) موقع إلكتروني

للحصول على خدمة الترجمة الشفهية
www.deafconnect.org.au

المراكز القانونية المجتمعية في أستراليا

Community Legal Centres (Australia)

منظمة مجتمعية غير ربحية تقدم خدمات قانونية وخدمات ذات الصلة إلى العامة.
www.clcs.org.au

بيوند بلو (Beyond Blue)

الدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للأشخاص الذين يعانون من القلق والاكتئاب.
اتصل على الرقم 1300 224 636
www.beyondblue.org.au

Vision Australia موقع إلكتروني للحصول

على الموارد التكميلية

www.visionaustralia.org

آراءكم مهمة بالنسبة لنا

نحن هنا للإجابة على أسئلتكم والرد على ملاحظتكم، سواء كانت اقتراحاً أو شكوى، حيث سيساعدنا ذلك على تحسين خدماتنا لتحسين تجربتكم كعميل، قد تتلقى من وقت لآخر استطلاع رأي حول رضا العملاء، ونحن نشجعك على إكماله.

إذا كنت غير راضٍ عن خدماتنا، فإننا نسعى لحلّ أي مشكلات في أسرع وقت ممكن ونرحب بأي ملاحظات عبر الوسائل التالية:



الهاتف

1300 686 725



الإنترنت

<https://www.allianz.com.au/contact-us.html#ctp-insurance>



البريد الإلكتروني

Claimssactp@allianz.com.au



البريد

PO Box 10063 Adelaide BC SA 5000



وجهاً لوجه

Level 16, One Festival Tower, Station Road, Adelaide SA 5000

خصوصيتك

نحن نولي أهمية كبيرة لحماية خصوصية وسرية المعلومات الشخصية لعملائنا، حيث تُعد هذه المبادئ أساسية في طريقة إدارتنا للأعمال تولى أليانز (Allianz) أهمية كبيرة لقضايا الخصوصية وتتعامل بجدية مع الثقة المستمرة التي وضعها عملاؤنا فينا للمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الخصوصية [.Privacy Policy](#)

