

بيان سياسة الشكاوى لدينا - كيفية تقديم شكوى

من بإمكانه تقديم شكوى:

يمكن لأي شخص تقديم شكوى أو تقييم في أي مرحلة.

إذا كنت ترغب في أن يتقدم شخص ما بالشكوى نيابة عنك، فستطلب منك MetLife تقديم الموافقة كتابياً وذلك من أجل تحقيق شروط الخصوصية التي نتبناها (انظر تفاصيل الاتصال أدناه).

نهدف دائماً للقيام بالشيء الصحيح من أجل عملائنا. ولهذا، إذا كنت غير سعيد أو غير راضٍ عن تجربتك معنا، فنحن نرغب في سماع ذلك.

إن عملية تقديم الشكاوى لدينا تعطيك الفرصة للحصول على مراجعة لمشكلتك من قبل فريقنا المتخصص، والذي سيمنحك نتيجة مدروسة وأيضاً سيقدّم لنا ملاحظات قيمة حول ما يمكننا تحسينه.

كيف تسير إجراءات تقديم الشكاوى:

3 الخطوة الثالثة: مراجعة خارجية للمنازعات

إذا لم تكن راضياً عن رد MetLife النهائي على شكواك، أو على طريقة التعامل مع الشكاوى، أو أنك لم تحصل على رد نهائي من MetLife خلال الوقت المحدد والمذكور في الخطوة الثانية أعلاه، فإن بإمكانك الاتصال بخدمة حل النزاعات ذات الصلة.

يرجى الملاحظة أنه وقبل أن تتمكن هذه الخدمات من التحقيق في شكواك، فإنها تتطلب بشكل عام أن تكون قد منحت MetLife الفرصة الكافية للتعامل مع شكواك.

بالنسبة لجميع النزاعات المتعلقة بأي منتج تأمين على الحياة، عليك الاتصال على هيئة الشكاوى المالية الأسترالية

وقد يتم تطبيق مهلة زمنية لتقديم الشكاوى إلى MetLife، لذلك عليك التصرف على الفور أو الرجوع إلى موقع MetLife لمعرفة ما إذا/ متى تنتهي المهلة الزمنية ذات الصلة بطرفك.

ماذا إذا كنت بحاجة مساعدة إضافية؟

أعلمنا في أي مرحلة من مراحل تقديم الشكاوى إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة إضافية. قد يشمل ذلك توفير مترجم فوري أو الخدمة الوطنية للصم والبكم، أو إعطاؤك وقت إضافي لتتمكن من الرد على أي من طلباتنا. بإمكانك أيضاً إخبارنا ما هي وسيلة الاتصال المناسبة لك لتتمكن دائماً من الاتصال بك.

2 الخطوة الثانية: مراجعة داخلية للمنازعات

إذا تعذر على MetLife حل شكواك خلال 5 أيام عمل، أو إذا كانت تتعلق بمواضيع معينة مثل طلب مرفوض، أو قيمة مطالبة تأمين أو ضائقة مالية، سيتم تصعيدها إلى فريقنا المستقل والمتخصص بالشكاوى المسمى شؤون العملاء. بإمكانك أيضاً طلب هذا التصعيد في أي وقت كان.

سوف تقوم شؤون العملاء بمراجعة المشكلات التي أثيرت في شكواك والتحقيق فيها، وسوف تتلقى رداً كتابياً على شكواك خلال 30 يوماً* من تقديم الشكاوى، أو تحديثاً نشرح فيه عدم قدرتنا على حلها.

وإذا كان تأمينك تتم إدارته عن طريق صندوق تقاعد أو نظام موظفين أو وصي، فسوف تتلقى الرد الكتابي أو التحديث في غضون 45 يوماً**، إما من MetLife أو من أي من الشركاء المنظمين.

1 الخطوة الأولى: تقوم بتقديم الشكاوى أو التقييم

سوف نعلمك باستلام الشكاوى في غضون يوم عمل واحد من تاريخ الاستلام، أو إذا لم يكن ذلك ممكناً فسنقوم بذلك بأقرب وقت ممكن.

بعد ذلك، ستقوم MetLife بتسجيل شكواك من أجل التتبع والسعي لحل الشكاوى في أول فرصة.

وإذا استطعنا حل شكواك في خلال 5 أيام عمل، فستقوم MetLife بتقديم رد شفهي وليس مكتوباً إلا إذا قمت بطلب ذلك.



Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

هاتف: 1800 931 678

عبر الانترنت: www.afca.org.au

البريد الإلكتروني: info@afca.org.au



يمكنك تقديم شكوى بإحدى الطرق التالية:

الاتصال بنا على الرقم **1300 555 625**

إكمال الاستمارة الخاصة [بالتواصل معنا](#)

إرسال إيميل إلى aucomplaints@metlife.com

أو إرسال رسالة على صندوق البريد التالي
GPO Box 3319, Sydney NSW 2001

عن طريق التواصل معنا على أي وسيلة من وسائل التواصل
الاجتماعي التي يتم إدارتها من قبل **MetLife Australia**

ماذا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية؟

أعلمنا في أي مرحلة من مراحل تقديم الشكوى إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة إضافية. قد يشمل ذلك إتاحة مترجم فوري أو الخدمة الوطنية للصم والبكم، أو إعطاؤك وقت إضافي لتتمكن من الرد على أي من طلباتنا. بإمكانك أيضاً إخبارنا ما هي وسيلة الاتصال المناسبة لك لتتمكن دائماً من الاتصال بك.

* هذا الإطار الزمني فعال من تاريخ 5 أكتوبر 2021. لأي شكوى يتم استلامها قبل هذا التاريخ، فإن الإطار الزمني هو 45 يوماً.
** هذا الإطار الزمني فعال من تاريخ 5 أكتوبر 2021. لأي شكوى يتم استلامها قبل هذا التاريخ، فإن الإطار الزمني هو 90 يوماً.

metlife.com.au



MetLife Insurance Limited | Level 9, 2 Park Street, Sydney | NSW 2000

ABN 75 004 274 882 AFSL NO. 238 096

© 2021 METLIFE INSURANCE LTD.