

نلتزم بتقديم خدمات ومنتجات ومرافق متميزة للزبائن. وتُعتبر الشكاوى جزءاً مهماً من جهود الحفاظ على مستوياتنا وتحسينها. إذا كنت تعتقد أننا لم نصل إلى المستوى الذي تتوقعه، فإننا نود أن نسمع منك.

### كيف أقدم شكوى؟

لتقديم شكوى يرجى الاتصال بنا:

- بواسطة البريد إلى:  
NSW CTP MAIA Claims  
GPO Box 4091  
Sydney NSW 2001
- مباشرة عبر الهاتف إلى مستشار المطالبات المسؤول عن مطالبتك، أو
- بالبريد الإلكتروني على العنوان [ctpclaimsnsw@suncorp.com.au](mailto:ctpclaimsnsw@suncorp.com.au)

عند تسجيل شكواك، يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بما في ذلك؛

- 1- رقم مطالبتك،
- 2- ملخص شكواك و
- 3- أية إجراءات تم اتخاذها بالفعل لمعالجة المشكلة (إن وجدت).

### كيف ستتم إدارة شكواي؟

سنبقيك على اطلاع فيما يتعلق بإدارة شكواك طوال العملية. نبذل قصارى جهدنا لحل جميع الشكاوى كتابيًا في غضون 5 أيام عمل، إلا أن بعض الشكاوى تكون شديدة التعقيد وقد تستغرق بعض الوقت لحلها. إذا لم تتمكن من حل الشكاوى في غضون 5 أيام عمل، يجب علينا حل الشكاوى في مدة لا تزيد عن 20 يوم عمل من تاريخ استلامها.

#### التحقيق

بعد استلام شكواك، سنفتح ملف شكوى ونبدأ التحقيق في المشكلة التي تسببت في الشكاوى. يجب إجراء محاولة أولية لحل شكواك على الفور، وإذا تعذر حل شكواك في غضون يوم عمل واحد، فيجب تصعيدها إلى مستوى المساعدة التالي مثل مستشار مطالبات أول أو مستشار تقني أو رئيس فريق.

#### لم يتم حلها

إذا لم يحل مستوى المساعدة التالي طلبك في غضون 5 أيام عمل أو إذا كنت لا تزال غير راضٍ، سيتم تصعيد شكواك إلى فريق حلول الزبائن الخاص بالنظام لإدارتها. سيقوم مستشار حلول الزبائن الخاص بالنظام بما يلي:

- الاتصال بك لإبلاغك بأن الشكاوى قد تم تصعيدها إليهم لمتابعة إدارتها؛
- مراجعة جميع المعلومات ذات الصلة بالشكاوى؛
- إعطاؤك رد في غضون 5 أيام عمل من يوم التصعيد أو الإطار الزمني المتفق عليه (ولكن ليس أكثر من 20 يوم عمل من تاريخ الاستلام)؛
- إيقاؤك على اطلاع على الوقت الذي نتوقع فيه أن نكون في وضع يسمح لنا بحل الشكاوى.

سيكون مستشار حلول الزبائن الخاص بالنظام هو الشخص الذي يمكنك الاتصال به إلى أن يتم حل شكواك أو إلى أن يصبح من غير الممكن فعل أي شيء آخر فيما يتعلق بها.

#### الحل

سيتم إرسال جميع الردود على الشكاوى إليك كتابيًا وعبر الهاتف حيثما أمكن ذلك.

### ماذا أفعل إذا لم أوافق على نتيجة شكواي؟

إذا لم يتم حل المشكلة بشكل يرضيك، يمكنك أيضًا الاتصال بمفوضية الإصابات الشخصية (PIC) ومكتب المراجعة المستقلة (IRO) التابع لها بواسطة الهاتف على الرقم 13 94 76 أو البريد الإلكتروني [contact@iro.nsw.gov.au](mailto:contact@iro.nsw.gov.au) أو بالبريد إلى Level 17, McKell Building, 2-24 Rawson Place, Haymarket NSW 2010.

