

# سياسة الشكاوى لدى شركة ING

## مقدمة

لعملائنا الحق في الحصول على معاملة تتميز بالكفاءة والصراحة والعدالة، وخاصة في حال حدوث خطأ ما. نرحب بملاحظاتكم، ونود أن نعرف على الفور إذا لم نحقق توقعاتكم أو إذا كان بإمكاننا تحسين خدماتنا لكم بأي شكل من الأشكال.

لدينا إطار قائم وشامل لإدارة الشكاوى للتعامل مع شكاوى العملاء في جميع المجالات. يساعد إطارنا لإدارة الشكاوى على ضمان التعامل مع الشكاوى التي نتلقاها بصدق وسرعة وعدالة وبشكل موثوق.

## 1. كيفية تقديم شكاوى

إذا كانت لديكم شكاوى أو كنتم غير راضين عن شركة ING فيما يتعلّق بمنتجاتنا أو خدماتنا أو إجراءات التعامل مع الشكاوى لدينا، فيمكنكم تقديم شكاواكم إلينا بالطرق التالية:

### يمكنكم الاتصال بنا

نحن متواجدون على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 133 464 أو إذا كنتم بالخارج، فيرجى الاطلاع على الأرقام المجانية على صفحة "الاتصال بنا".

### خدمة الاتصال الوطنية لأصحاب الهمم ((National Relay Service (NRS)):

في حال الإصابة بالصمم أو ثقل السمع أو المعاناة من خلل في النطق، فيمكن الاتصال بنا عبر خدمة NRS.

الآلة الكاتبة المبرقة: 133 677، ثم طلب الرقم 133 464

الخدمة الصوتية: 1300 555 727، ثم طلب الرقم 133 464

### يمكنكم مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني

[customer.complaints@ing.com.au](mailto:customer.complaints@ing.com.au)

### يمكنكم مراسلتنا على العنوان:

ING - Complaints Resolution  
GPO Box 4094  
Sydney NSW 2001

أو يمكنكم التواصل معنا عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا:

فيسبوك وتويتر

### الشكاوى المتعلقة بمنتج Living Super

Living Super هو منتج صادر عن الصندوق التقاعدي ING Superannuation Fund (الصندوق). شركة Diversa Trustees Limited، الرقم التجاري الأسترالي 49 006 421 638، رقم ترخيص الخدمات المالية الأسترالية (Diversa) 235153، هي الجهة المصدرة لمنتج Living Super والأمين على الصندوق. وهذا يعني أنّ شركة Diversa تتحمل المسؤولية الكاملة عن الرد على الشكاوى المتعلقة بمنتج Living Super. تقدم شركة ING الدعم لشركة Diversa في إدارة الشكاوى، لذلك ما يزال بإمكانكم توجيه أي شكاوى قد تكون لديكم بشأن Living Super إلى ING باستخدام القنوات المذكورة أعلاه أو إلى Diversa. للمزيد من التفاصيل عن الشكاوى المتعلقة بمنتج Living Super وسياسة الشكاوى الخاصة بشركة Diversa، يرجى زيارة <https://diversa.com.au/complaints/>

### الشكاوى المتعلقة بخدمة التأمين العام والمساعدة على الطرقات

منتجات التأمين العامة التابعة لشركة ING (التأمين على السيارات والتأمين على المنزل والمحتويات والتأمين على الحيوانات الأليفة وتأمين السفر والتأمين على الدراجات النارية) وخدمة المساعدة على الطرقات صادرة من قبل شريك ING، شركة التأمين على السيارات والتأمينات العامة المحدودة ('AGIC') (Auto & General Insurance Company Limited).

يتم توزيع خدمة التأمين على السيارات والمنزل والمحتويات والسفر والدراجات النارية من قبل شركة التأمين على السيارات والخدمات العامة المحدودة ("AGS") (Auto & General Services Pty Ltd) وهي شركة مرتبطة بـ AGIC. وتتم إدارة شركة التأمين على الحيوانات الأليفة التابعة لشركة ING من قبل شركة خدمات التأمين الصحي للحيوانات الأليفة المحدودة ("PHIS") (Pet Health Insurance Services Pty Ltd).

شركة ING هي الممثلة المعتمدة بموجب هيئة تراخيص الخدمات المالية الأسترالية لشركة AGIC وAGS.

تتم إدارة الشكاوى والنزاعات المتعلقة بهذه المنتجات وحلها من قبل AGIC و/أو AGS و/أو PHIS وفقاً لإجراءاتها المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء وحل النزاعات. للمزيد من التفاصيل أو لتقديم شكوى، يرجى زيارة: [www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint](http://www.autogeneral.com.au/corporate-governance/make-a-complaint)

### الشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي الخاص

منتج التأمين الصحي الخاص بشركة ING صادر من قبل nib Health Funds Limited.

تتم إدارة الشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي الخاص وحلها من قبل شركة nib وفقاً لإجراءاتها المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء وحل النزاعات. للمزيد من التفاصيل أو لتقديم شكوى، يرجى زيارة [www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints](http://www.nib.com.au/health-information/member-services/feedback-and-complaints)

قد تقوم ING و nib بتبادل المعلومات عن الشكاوى للرد عليها ولتحسين إجراءاتنا.

## 2. الحصول على المساعدة لتقديم شكوى

إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى، فيمكنكم تعيين ممثل (مثل مستشار مالي أو ممثل قانوني أو أحد أفراد الأسرة أو صديق أو عضو في البرلمان) لتقديم الشكاوى نيابةً عنكم.

بمجرد إخطارنا بأنكم قمتم بتعيين ممثل معتمد للتصرف نيابة عنكم فيما يتعلق بالشكوى، فلن نتصل بكم مباشرة إلا إذا:

طلبتم منا، بوجه خاص، التواصل معكم بشكل مباشر؛

كانت لدينا قناة في إطار الحد المعقول بأن الممثل يتصرف ضد مصالحكم الفضلى؛

كانت لدينا قناة في إطار الحد المعقول بأن الممثل يتصرف بطريقة مخادعة أو مضللة سواء معكم و/أو معنا؛

كانت لدينا قناة في إطار الحد المعقول بأن الممثل غير مخول بتمثيلكم؛ أو

أنه في وقت تعاملنا مع الشكوى، قامت هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)) بمنع الممثل من تمثيلكم فيما يتعلق بالشكوى المقدمة إلى AFCA. تُقدم AFCA حلاً عادلاً ومستقلاً لشكاوى الخدمات المالية وهي خدمة مجانية للمستهلكين.

بدلاً من ذلك، يرجى الاتصال بنا وسنتعاون معكم لتقديم شكواكم.

### 3. الخطوات الرئيسية التي تتبعها شركة ING في التعامل مع الشكاوى

#### الخطوة 1:

يمكن أن يكون أيّ من موظفينا هو جهة الاتصال الأولى لرفع شكواكم وتقديم الملاحظات، ومع ذلك يكون هذا الشخص بشكل عام من فريقنا المعني بشكاوى العملاء. سيحاول هذا الشخص الرد على استفساراتكم وتسوية النزاع.

للبت بالشكوى، من المهم أن تقدموا لنا أكبر قدر ممكن من المعلومات. عند الاتصال بنا، يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات التالية:

معلومات الحساب - اسم الحساب ورقمه

تفاصيل الاتصال - رقم هاتفكم أو طريقة أخرى مفضلة للاتصال. إذا كنتم ترغبون في أن يتم الاتصال بكم خلال ساعات معينة فقط، فيرجى إخبارنا بذلك.

معلومات عن الشكوى - ما هي شكواكم ومتى حدثت.

الحل - كيف تأملون أن يتم البت بشكواكم.

#### الخطوة 2:

بمجرد حصولنا على هذه المعلومات، سنتصل بكم للتأكد من أننا فهمنا شكواكم وطلب أي معلومات إضافية قد تساعدنا في التحقيق. سنعلمكم في هذا الوقت بالخطوات التالية في عملية تقديم الشكاوى ومتى سنتواصل معكم بعد ذلك.

#### الخطوة 3:

بمجرد الانتهاء من تحقيقاتنا، سنتصل بكم لإبلاغكم بالحل المقترح. إذا رضيتم بقرارنا، فسنغلق الشكوى. ولكن، في حال عدم رضاكم عن القرار، فسنتحقق منكم عن الخيارات الأخرى التي قد ترغبون في أخذها في الاعتبار من أجل تصعيد شكواكم.

#### الخطوة 4:

في حال عدم رضاكم عن حل شكاوكم مع ING، يمكنكم تقديم شكوى بشأن أي خدمات مالية لدى AFCA.

إذا كانت شكاوكم متعلقة بالتأمين الصحي الخاص ولم تكونوا راضين، يمكنكم رفع شكاوكم إلى أمين المظالم المعني بالتأمين الصحي الخاص.

تفاصيل الاتصال الكاملة بـ AFCA وأمين المظالم المعني بالتأمين الصحي الخاص مدرجة في القسمين 5 و6 من هذه السياسة.

### 4. الأطر الزمنية للرد

نحن ملتزمون بالأطر الزمنية التالية للرد على شكاوكم:

#### تأكيد الاستلام خلال 24 ساعة

سنقدم لكم تأكيدًا باستلام شكاوكم خلال 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلام الشكوى.

#### السعي للبت بها خلال 5 أيام عمل

حيثما أمكن، سنسعى للبت بشكاوكم خلال 5 أيام عمل.

#### الأطر الزمنية للرد خطيًا

بشكل عام، لن نكتب إليكم ردًا على شكوى تم حلها بشكل يرضيكم خلال 5 أيام عمل. ومع ذلك، قد يتعين علينا تقديم رد خطي لبعض الشكاوى، على سبيل المثال، إذا طلبتم ردًا خطيًا أو إذا كنا مطالبين بذلك بموجب القانون. في حال مطالبتنا بتقديم رد خطي، فسندعمه خلال الأطر الزمنية أدناه.

\*يرجى العلم بأن الأطر الزمنية تعتمد على نوع الشكوى:

الإطار الزمني	نوع الشكوى
21 يومًا تقويميًا	الشكاوى المتعلقة بالائتمان والتي تشمل إشعارات التخلف عن السداد
21 يومًا تقويميًا، مع مراعاة ما يلي: إذا لم يكن لدينا معلومات كافية عن إشعار الضائقة المالية لاتخاذ قرار، فستطلب شركة ING هذه المعلومات في مدة أقصاها 21 يومًا بعد استلام الشكوى. يتعين عليكم تزويدنا بهذه المعلومات خلال 21 يومًا من استلام طلبنا. عند استلامنا للمعلومات المطلوبة، فسندعمكم برد خطي نهائي خلال 21 يومًا.	الشكاوى المتعلقة بالائتمان والتي تشمل: إشعارات الضائقة المالية، أو طلبات تأجيل الإجراءات الإلزامية

الإطار الزمني	نوع الشكوى
<p>في حال عدم استلامنا للمعلومات المطلوبة خلال 21 يومًا، فسنزودكم برد كتابي نهائي خلال 7 أيام.</p> <p>إذا تمّ التوصل إلى اتفاق بشأن إشعار الضائقة المالية أو طلب تأجيل الإجراءات الإلزامية، فسنعمل على تأكيد بنود وشروط هذا الاتفاق خطيًا في غضون 30 يومًا.</p>	
<p>سترد Diversa في غضون 90 يومًا تقويميًا بعد انقضاء فترة 28 يومًا للاعتراض على توزيع المستحقات المقترحة ما بعد الوفاة</p>	<p>الشكاوى المتعلقة بمنتج Living Super الخاص بتوزيع المستحقات ما بعد الوفاة</p>
<p>سترد Diversa في غضون 45 يومًا تقويميًا</p>	<p>كافة الشكاوى الأخرى المتعلقة بمنتج Living Super</p>
<p>30 يومًا تقويميًا</p>	<p>شكاوى أخرى بخصوص ING أو المنتجات أو الخدمات التي تقدمها ING (غير المذكورة أعلاه).</p>

كما نتعهد بالتقيّد بالتزاماتنا بموجب قانون الدفعات الإلكترونية (ePayments Code) للرد على الشكاوى المتعلقة بأي دفعات خاطئة أو معاملات غير مصرح بها مشمولة بقانون الدفعات الإلكترونية.

#### الأمر الملحة وذات الأولوية

بالإضافة إلى الالتزام بالأطر الزمنية المذكورة أعلاه، سنقوم بتقييم الشكاوى وإعطائها الأولوية وفقًا لمدى فداحة وخطورة المسائل المثارة. عند إرسال شكاواكم إلينا، يرجى إعلامنا إذا كانت ملحة ودواعي الاستعجال.

تتضمن الأمثلة على المسائل التي قد نعطيها الأولوية (على سبيل المثال لا الحصر):

تشير شكاواكم إلى ضائقة مالية؛

تتعلق شكاواكم بطلبات تأجيل الإجراءات؛

تعاونون من العنف المنزلي أو الاستغلال المالي؛

لديكم مرض خطير أو عضال؛ أو

قد يؤثر التأخير في البت في الشكوى سلبيًا على ظروفكم المعيشية الأساسية.

## التأخر في إدارة الشكاوى

في حين أننا نسعى باستمرار للتقيّد بالأطر الزمنية المذكورة أعلاه أو تخطيها، إلا أنّ هناك العديد من العوامل التي قد تؤثر على زمن الرد على الشكاوى. وفي حالات معينة، قد لا يكون بمقدورنا التقيّد بهذه الأطر الزمنية.

ومن أمثلة ذلك:

لم تتح فرصة مناسبة لشركة ING لتقديم الرد خلال الإطار الزمني للأسباب التالية:

- حل الشكاوى الفردية معقد بشكل خاص؛ و/أو

- ظروف خارجة عن سيطرة ING تسببت في التأخر في إدارة الشكاوى.

ومع ذلك، إذا لم نتمكن من التقيّد بالإطار الزمني المحدد للرد قبل انتهائه، فسنزودكم بإشعار خطى بالتأخير والذي سيعلمكم بما يلي:

أسباب التأخير؛

حقكم في تقديم شكاوى إلى AFCA في حال عدم رضاكم؛

تفاصيل الاتصال بأي هيئة خارجية معنية بتسوية النزاعات مثل AFCA.

## 5. كيفية الاتصال بهيئة AFCA أو أمين المظالم المعني بالتأمين الصحي الخاص إذا لم يتمّ البت بالشكاوى

في حال عدم رضاكم عن حلنا لشكاوكم، يمكنكم تقديم شكاوى إلى AFCA. تُقدّم AFCA حلولاً عادلة ومستقلة لشكاوى الخدمات المالية وهي مجانية للمستهلكين.

يمكنكم التواصل مع AFCA من خلال الوسائل التالية:

**Australian Financial Complaints Authority**

هاتف: 1800 931 678 (اتصال مجاني)

عبر الإنترنت: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

البريد الإلكتروني: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

البريد:

Australian Financial Complaints Authority Limited

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

\*يرجى العلم بأنّه في حال كانت شكاوكم متعلّقة بتوزيع مستحقات الصندوق التقاعدي ما بعد الوفاة، فلا يمكن لهيئة AFCA النظر في الشكاوى بشكل عام حتى تتلقوا ردّاً على شكاوكم من ING أو Diversa (ما لم تكن شكاوكم هي على وجه التحديد أنكم لم تتلقوا ردّاً على شكاوكم خلال الوقت المطلوب).

**أمين المظالم المعني بالتأمين الصحي الخاص**

إذا كانت شكاوكم بخصوص إجراءاتنا المتعلقة بالتأمين الصحي الخاص، فيمكنكم تقديم شكاوكم إلى أمين المظالم المعني

بالتأمين الصحي الخاص (يرجى زيارة: <https://www.ombudsman.gov.au/contact>).