

خدمة ودعم العملاء

احتياج العملاء إلى مساعدة ودعم إضافيين

ندرك أن العملاء أحياناً يحتاجون إلى مساعدة ودعم إضافيين في مراحل مختلفة من حياتهم. كما ندرك أن الحالة والاحتياجات تختلف من شخص لآخر. ونلتزم برعاية احتياجاتك بحساسية وكرامة واحترام وتعاطف.

ما هو الضعف؟

الضعف قد يأخذ أشكالاً عديدة ويشمل مجموعة من العوامل، مثل:

• الحالات الصحية

• الإعاقة والعجز

• العنف العائلي والمنزلي

• حواجز اللغة والحواجز المتعلقة بمعرفة القراءة والكتابة

• الخلفيات الثقافية،

• الظروف الأخرى ذات الصلة بما في ذلك الضائقة المادية.

ندرك أن الضعف أمر معقد ويختلف كل عميل عن الآخر. كلنا نعمل على مساعدة عملائنا لا سيما خلال الأوقات الصعبة.

متى يمكنني طلب المساعدة؟

يتم تدريب موظفينا وتجهيزهم لدعم العملاء الذين يعانون من الضعف. سنبدل قصارى جهدنا دائماً لتحديد أولويات العملاء الذين يحتاجون إلى مساعدتنا ودعمنا.

فطلب المساعدة ليس بالأمر السهل. ومع ذلك، ندعوك أنت أو ممثلك إلى إحاطتنا بأي من أوجه الرعاية الأخرى التي قد تحتاج إليها. سنطلب تسجيل معلوماتك حتى تتمكن من ترتيب إجراءات الدعم. إذا رأينا أن لديك وثائق تأمين أخرى معنا، فسيتم مشاركة معلوماتك مع جميع العلامات التجارية العاملة في مجال التأمين في شبكة [Suncorp](#) الأسترالية.

حماية خصوصيتك

إن حماية معلوماتك وخصوصيتك أمر مهم بالنسبة لنا. سنستعين بمعلوماتك للوصول للحل المناسب لك، الأمر الذي قد ينطوي على مشاركة معلوماتك مع أطراف مختلفة:

• موظفينا وموردي الخدمات، الذين قد يحتاجون إلى معرفة ظروفك من أجل المساعدة. على سبيل المثال، إذا كان يجب عليهم زيارتك، فقد يحتاجون إلى معرفة ما إذا كنت تعاني من إعاقة.

• شريك يقدم خدمات الترجمة الفورية، على سبيل المثال، إذا كانت اللغة الإنجليزية هي لغتك الثانية أو إذا كنت تعاني من ضعف السمع.

• خدمات الاستشارات المالية.

• مقدمي الخدمات المتخصصين. قد يكون هذا قابلاً للتطبيق إذا كنت تعاني، على سبيل المثال، من العنف المنزلي أو الأسري.

يُرجى زيارة [صفحة الخصوصية الخاصة بنا](#) لمعرفة المزيد من المعلومات بشأن طريقة جمع معلوماتك وتخزينها واستخدامها. لن يطلع بنك Suncorp الذي هو أيضاً جزء من مجموعة Suncorp على معلوماتك.

كيفية الحصول على دعمنا

إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي، فيمكن مساعدتك في معرفة الدعم المتاح. فيما يلي بعض الروابط للحصول على معلومات وأدوات وخدمات مفيدة:

• [وثيقة العنف المنزلي والأسري](#)

• [وثيقة الضائقة المادية](#) (بما في ذلك ما تدين لنا به من أموال)

• [خدمات الترجمة](#)

• [مكتب Suncorp للدفاع عن حقوق المستهلك](#)

• [شركاء الإحالة الخارجية](#)

يُرجى إحاطتنا علماً إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الدعم. يُمكنك القيام بذلك من خلال مراكز الاتصال الخاصة بنا أو موقع الويب أو بشكل غير مباشر من خلال الموردين والموردين.

1 "نحن" شركة AAI Limited، ونصدر منتجات تأمينية عامة تحمل العلامة التجارية Essentials.

2 لأغراض هذه الوثائق التأمينية، يتم استخدام "العميل" أو "أنت" بالتبادل ليعني فرداً مؤمناً عليه أو مستفيداً من جهة خارجية أو عميلاً محتملاً أو فرداً تسعى كشركته تأمين إلى التأمين عليه. قد يكون العميل على اتصال بنا بالنيابة عنه أو عبر ممثل معتمد حسب الأصول. Essentials by AAI

إذا تعذر عليك تحمّل النغطية التأمينية السائدة، فقد يكون هناك حل لاحتياجاتك. توفر شركة Essentials by AAI تغطية تأمينية منخفضة التكلفة لمحدودي الدخل بالشراكة مع Good Shepherd. يقتصر توفير التأمين على السيارات وأو التأمين على المحتويات، كما يقتصر على مبالغ تأمين منخفضة، ويخضع لمعايير الأهلية.

التأمين الصادر عن AAI Limited - رقم الشركة الأسترالية 48 005 297 807 يُرجى الاطلاع على بيان الإفصاح عن المنتج قبل إصدار قرار بشأن التأمين. يُرجى [التقرب هنا](#) للحصول على نسخة. جرى إعداد هذه المشورة دون مراعاة أهدافك أو ظروفك أو احتياجاتك المالية الخاصة، لذلك يجب النظر فيما إذا كانت مناسبة لك قبل التصرف بناءً عليها.

وثيقة العنف المنزلي والأسري

إذا كنت في حالة طوارئ أو في وضع غير آمن، فيرجى الاتصال بالشرطة على **000**.

تأتي سلامة عملائنا وأفراد أسرهم المتضررين من العنف الأسري في المقام الأول.

للحصول على الدعم، يُرجى الاتصال على **1800 RESPECT** وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على خدمات الاستشارة والدعم.

ما هو العنف المنزلي والأسري؟

وقد يحدث العنف المنزلي والأسري لأي شخص. وهو ينطوي بوجه عام على سلوك يتسم بالعنف أو التهديد أو الإساءة ويقوم به أحد أفراد الأسرة السابقين أو الحاليين، بقصد الإكراه أو السيطرة، مما يسبب الخوف أو يلحق الضرر.

وقد يشمل العنف المنزلي والأسري على سبيل المثال لا الحصر على:

- العنف الجسدي
- الاعتداء الجنسي
- الإساءة العاطفية أو اللفظية
- الإيذاء النفسي أو السلوك المسيطر
- المطاردة
- الاستغلال المالي
- إساءة معاملة كبار السن الأستراليين.

تُسم دورة العنف الأسري والعنف الأسري بالتعقيد. قد يعاني الناجون من مشاكل حادة في مرحلة ما من الأزمة، أو من مشاكل مستمرة على المدى الطويل.

وندر أن الحالة والاحتياجات تختلف من شخص لآخر. ونحن ملتزمون بدعم عملائنا وموظفينا عندما يواجهون العنف المنزلي والأسري.

الغرض من هذه الوثيقة التأمينية

تُحدّد هذه الوثيقة التأمينية إجراءاتنا للمساعدة في الحد من مخاطر الضرر الذي يلحق بالتواصل معك، إذا كنت تعاني من عنف أسري أو منزلي. كما أنها تضمن إمكانية قيام موظفينا بالمساعدة في تقديم المساعدة في الوقت المناسب وبصورة متسقة ومحددة الهدف.

ما يمكننا القيام به للمساعدة

إذا طلبت منا المساعدة، أو أدركنا أنك تتعرض لعنف منزلي أو عائلي، فنحن هنا لمساعدتك.

سنضمن تدريب الموظفين والوكلاء والشركاء والموردين والموردين بشكل مناسب حتى تتمكن من:

- تقليل عدد المرات التي تحتاج فيها إلى الإفصاح عن معلومات عن ظروفك
- تعامل مع إجراءات المطالبات الخاصة بك بعناية فائقة
- تحديد أولويات السلامة من خلال حماية المعلومات الحساسة والخاصة والسرية
- إحالتك إلى الخدمات المتخصصة
- التعامل معك مع مراعاة الحساسية والكرامة والاحترام والرحمة.

لتتزم باحترام خصوصيتك

قد تكون الخصوصية ضرورية لسلامتك في أي موقف من مواقف العنف المنزلي والأسري. استناداً إلى ظروفك الشخصية، يمكننا:

- المساعدة في الحفاظ على سرية وأمن معلومات الاتصال الخاصة بك على أنظمتنا
- مساعدتك في إدارة طريقة مشاركة معلوماتك الشخصية مع أطراف أخرى
- مناقشة الوسائل الآمنة للتواصل معك.

الاحتياطات التي نتخذها عند التواصل قد تشمل ما يلي:

- إيجاد وقت مناسب للطرفين للحدث عبر الهاتف.
- تقييم ما إذا كان الوضع آمناً لإرسال رسائل نصية أو ترك رسائل صوتية على الهاتف
- إرسال المعلومات بشكل منفصل – إذا كنت صاحب وثيقة تأمينية مشتركة، فقد نحتاج إلى إرسال معلومات إلى عنواني بريد إلكتروني أو عنوانين مختلفين.

إذا كنت صاحب وثيقة تأمينية مشتركة

إذا كنت صاحب وثيقة تأمينية مشتركة - مثل أن تحمل الوثيقة التأمينية اسمك واسم شخص آخر:

- سنأخذ في الاعتبار المخاطر المحتملة على سلامتك الشخصية وسنقيم التزاماتنا المتعلقة بأصحاب الوثائق التأمينية المشتركة
- سنساعدك في التعاقد على الوثيقة التأمينية الخاصة - إذا أردت القيام بذلك - للمحافظة على سلامتك
- سنضمن سداد المدفوعات للمستفيدين ذي الصلة بموجب الوثيقة التأمينية المتعلقة بالمطالبة والظروف الخاصة.

كيف نتعامل مع المشكلات

نسعى للتعامل مع مطالبات التأمين بحساسية ومرونة وعناية. إذا قُدمت مطالبة وأخطرتنا بوقوع ضرر بسبب العنف المنزلي والأسري، فإننا ندرّب موظفينا على ما يلي:

- التقليل إلى أدنى حد من إعادة رواية موقفك
- لا يُطلب منك إجراء اتصال مباشر مع الجاني المزعوم أو إخطار الشرطة بخصوص الجاني المزعوم
- ضمان تدريب أي شخص يزور منزلك أو موقعك بالنيابة عنا والتأكد من أنه على علم بأنك قد تكون في خطر
- إدراك أن الأحداث التي تؤدي إلى مطالبات التأمين قد تؤدي إلى العنف
- المرونة فيما يتعلق بأساليبنا لاستيعاب احتياجاتك.

رعاية موظفينا

على الرغم من أن توفير الخدمات للعملاء هو أولويتنا، إلا أننا ندرّك أيضاً أن موظفينا قد يتأثرون بالعنف المنزلي والأسري. فيما يلي بعض الإجراءات التي نتخذها لحماية موظفينا:

- تشجيع الموظفين على إدراك أهمية الكشف المبكر عن قضايا العنف المنزلي والأسري مع العملاء
- تدريب الموظفين على التعامل مع العملاء المعرضين للخطر، بما في ذلك الناجين من العنف المنزلي والأسري،
- تقديم إجازة العنف الأسري وخدمات الدعم لجميع موظفينا.
- كما نعمل على حماية تفاصيل موظفينا و/أو ممثلينا ونوفر المزيد من التدريب في حال:
- التواصل مع الجاني المزعوم الذي ارتكب العنف الأسري
- معرفة أن مرتكب الجريمة المزعوم يمكنه الوصول إلى تفاصيل الاتصال الشخصية الخاصة به
- وجود حاجة إلى إجراء مقابلة أو تقصي مع عميل قد يتأثر بالعنف المنزلي والأسري.

الحصول على المعلومات الأخرى والدعم

للحصول على قائمة بالمنظمات التي يمكن أن تساعدك في الحصول على الدعم والخدمات، يُرجى زيارة صفحة الموارد الخاصة بنا، والتي تتضمن:

- 1800 RESPECT** فيما يخص العنف المنزلي والأسري
- Beyond Blue** فيما يخص دعم الصحة النفسية
- Lifeline** فيما يخص دعم الأزمات
- Wesley Lifeforce service finder** للاتصال بمجموعة من الخدمات المحلية

وثيقة الضائقة المادية

إذا كنت بحاجة إلى دعم فيما يخص أي من منتجات أو خدمات التأمين لدينا، فنحن هنا لمساعدتك.

الضائقة المادية

لتتزم بدعم العملاء الذين يواجهون ضائقة مادية. يمكن أن تساعدك وثيقة الضائقة المادية في الحصول على الدعم والخدمات عندما تكون في حاجة ماسة إليها.

كيف يمكننا مساعدتك

إذا كنت تعاني من ضائقة مالية ولا تتمكن من سداد الأموال المستحقة لنا، فقد نوافق - في ظل ظروف معينة - على:

- عرض سداد المدفوعات على أقساط
- تأخير أو تمديد شروط الدفع
- تعليق استرداد الأموال
- الإعفاء من الدين الذي بدمتك (عند الاقتضاء)
- الاتفاق معك على سداد مبلغ إجمالي مخفض
- خصم المبلغ الزائد عن مبلغ مطالبة (إجراء تسوية نقدية)
- السماح له بالتواصل مع فريق دعم الضائقة المادية.

إدارة محصلي الديون لدينا

تم تدريب وكلائنا على إدارة المصاعب المالية. ومع ذلك، لا يزال بإمكانك الاتصال بنا. إذا أخبرنا وكيل التحصيل أو المحامي الذي نتعامل معه أنك في وضع مالي صعب، فيجب عليهم إخطارنا بذلك وسوف تزودك بمعلومات كتابية عن إجراءاتنا في التعامل مع الضائقة المادية.

كيفية التقديم للحصول على دعم

إذا كنت تمرّ بضائقة مادية فيرجى **التواصل معنا اليوم**. سنقدّم لك استمارة طلب للحصول على الدعم المالي ومساعدتك في عملية تقديم الطلب. فيرجى إخطارنا إذا كان بإمكاننا مساعدتك في إحالتك إلى الخدمات الخارجية مثل خدمات الدعم المجتمعي وخدمات المشورة المالية.

الكوارث الطبيعية والتعقب السريع للمطالبات الملحة

إننا ندعم جميع عملائنا ومجتمعاتهم من خلال الاستجابة للفواجع والكوارث الطبيعية بكفاءة ومهنية وتعاطف.

إذا كانت الكارثة الطبيعية تعني أنه يتعين عليك تقديم مطالبة بموجب وثيقتك التأمينية وتسببت لك في ضائقة مادية فقد نقوم بما يلي:

- نقوم بسرعة بتعقب تقييمنا لمطالبتك والإجراءات التي نتبناها لاتخاذ قرار بشأن مطالبتك
- نقوم بسداد مبلغاً مقدماً لتسهيل احتياجاتك المالية العاجلة في غضون 0 أيام بمجرد الاتفاق عليها.
- إذا كنت في هذا الموقف، فيرجى إخبارنا بذلك - فنحن هنا لدعمك.

الحصول على المعلومات الأخرى والدعم

فيما يلي موارد الاستشارات المالية المجانية والسرية التي يمكن أن تقدم المشورة للأستراليين في كل ولاية ومقاطعة:

- يُرجى الاتصال على [National Debt Helpline](https://www.nationaldebtline.gov.au) على رقم **1800 007 007**

• يُرجى زيارة [ASIC MoneySmart](https://www.asic.gov.au/moneysmart)

- يُرجى تصفح موقع [Good Shepherd](https://www.goodshepherd.org.au) للاطلاع على البرامج المالية بأسعار معقولة للأشخاص المستعدين من الخدمات المالية

نوفر لك الدعم المناسب

إذا كنت بحاجة إلى موارد إضافية، فإليك قائمة بالمنظمات التي يمكنها مساعدتك في الحصول على الدعم والخدمات المناسبة.

للحصول على معلومات مفيدة وأدوات وخدمات الدعم

تقدّم **National Debt Helpline** استشارات مالية مجانية تساعد الناس في أستراليا على التصدي لمشاكل ديونهم.



- يُرجى الاتصال على **1800 007 007** (من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة، ٩:٣٠ صباحاً - ٤:٣٠ مساءً)

تقدّم **Good Shepherd Microfinance** برامج مالية بأسعار معقولة للأشخاص المستعبدين من الخدمات المالية.



- يُرجى زيارة **Good Shepherd Australia New Zealand**

تقوم **Wesley LifeForce service finder** بتوفير أداة لخدمات الوقاية من الانتحار ودعم الأزمات للأشخاص الأكثر عرضة للخطر. اتصل بمجموعة من الخدمات المحلية في منطقتك.



- يُرجى زيارة **Wesley LifeForce service finder**

تدعم **IDCare** الأستراليين المعنيين بالمسائل المتعلقة بسوء استخدام هويتهم أو أمن الإنترنت.



- يُرجى الاتصال على **1800 655 556** (من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة، ٨ صباحاً - ٥ مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أو [تقديم طلب على الموقع](#)

لدعم المجتمع والخدمات الاستشارية

Lifeline هي خدمات مجانية وسرية على مدار الساعة في مجال الدعم في الأزمات ومنع الانتحار.



- يُرجى الاتصال على **13 11 14** (متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)

RESPECT 1800 هي خدمة مجانية وسرية لتقديم الدعم في مجال العنف الأسري والمنزلي.



- يُرجى الاتصال على **1800 737 732** (متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)

Beyond Blue هو المكان الذي يمكنك من خلاله الحصول على معلومات ودعم فيما يخص الاكتئاب والقلق والأفكار الانتحارية.



- يُرجى الاتصال على **1300 22 4636** للحصول على دعم فوري (متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)

تقدّم **Advocare** مجموعة من خدمات الدعم والمعلومات المصممة خصيصاً لمساعدة كبار السن وأسرهم ومقدمي الرعاية.



- يُرجى الاتصال على **1800 655 566**

لخدمات الدعم الحكومية

تقدّم **Services Australia** مدفوعات وخدمات حكومية. ويمكن لخدمات العمل الاجتماعي، إذا كانت مستوفية للشروط، أن توفر الدعم والمشورة والمعلومات في الأوقات العصيبة.



- يُرجى زيارة **Services Australia** للحصول على معلومات الاتصال.

خدمات الترجمة الشفوية والتحريرية (TIS National) هي خدمات ترجمة مقدّمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية وللهيئات والشركات التي هي بحاجة إلى التواصل مع عملائها غير الناطقين باللغة الإنجليزية.



- يُرجى الاتصال على **131 450**

The National Relay Service (NRS) هي خدمة هاتفية على نطاق أستراليا وهي متاحة للعملاء الذين يعانون من الصم أو الذين يعانون من إعاقة سمعية أو نطقية.



- **Voice: 1300 555 727**

- **TTY: 133 677**

- **SMS: 0432 677 767**

نحن هنا لمساعدتك

نعلم أن الكثير من عملائنا سيحتاجون إلى الدعم في أوقات مختلفة من حياتهم. إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي، فنحن هنا لمساعدتك. يمكنك الاتصال بنا على **13 11 55** أو زيارة [صفحة مساعدة العملاء ودعمهم](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

Essentials by AAI

إذا تعذّر عليك تحمّل التغطية التأمينية السائدة، فقد يكون هناك حل لاحتياجاتك. توفر شركة Essentials by AAI تغطية تأمينية منخفضة التكلفة لمحدودي الدخل بالشراكة مع Good Shepherd.

يقتصر توفير التأمين على السيارات و/أو التأمين على المحتويات، كما يقتصر على مبالغ تأمين منخفضة، ويخضع لمعايير الأهلية.

التأمين الصادر عن AAI Limited - رقم الشركة الأسترالية 807 297 005 48 يُرجى الاطلاع على بيان الإفصاح عن المنتج قبل إصدار قرار بشأن التأمين. يُرجى النظر هنا للحصول على نسخة. جرى إعداد هذه المشورة دون مراعاة أهدافك أو ظروفك أو احتياجاتك المالية الخاصة، لذلك يجب النظر فيما إذا كانت مناسبة لك قبل التصرف بناءً عليها.

00A/00/00/00000000 - اللغة العربية