

كيفية تقديم شكوى

Mercer Super

العربية | Arabic 

حول هذا الدليل

يخبرك هذا الدليل بكيفية تقديم شكوى إذا كانت لديك مشكلة وما سنفعله للمساعدة في حلها.

الشكوى هي عندما:

- تكون غير راضٍ عن حسابك أو خدماتنا،
 - وتطلب منا مساعدتك في حل المشكلة.
- نحن نرى شكاواك كفرصة لتقديم المساعدة والقيام بالعمل بصورة أفضل.

كيفية تقديم شكوى

يمكنك إخبارنا عن الشكوى بثلاث طرق:

اتصل بخط المساعدة الخاص بنا على الرقم:

1800 682 525، من الإثنين إلى الجمعة،
من الساعة 8 صباحًا حتى 7 مساءً (AEST/AEDT)



راسلنا عبر البريد الإلكتروني:

MSALCustomer.Complaints@mercerc.com



اكتب لنا:

مسؤول الشكاوى Complaints Officer

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001



ماذا سنفعل

سنقوم بما يلي عند تلقي الشكوى:

- نخبرك أننا تلقينا الشكوى
- نحاول حل المشكلة على الفور
- نطلب منك المزيد من المعلومات، إذا لزم الأمر، لمساعدتنا في النظر في المشكلة
- نخبرك كتابيًا بالوقت الذي سيستغرقه حل المشكلة

كم من الوقت سيستغرق حل المشكلة

إذا لم تتمكن من حل المشكلة على الفور، فسنقوم بما يلي:



- نحاول حلها في غضون 5 أيام عمل
- نخبرك إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت
- نقدم لك أسباب حاجتنا إلى وقت إضافي
- إذا لم تتمكن من حل المشكلة، فسنقوم بما يلي:
- نخبرك بالسبب
- نرى ما الأشياء الأخرى التي يمكننا القيام بها لمساعدتك
- نخبرك بكيفية تمرير شكواك إلى AFCA (هيئة الشكاوى المالية الأسترالية)

الاستعانة بشخص تثق به لمساعدتك

يمكنك أن تطلب من شخص تثق به تقديم شكوى نيابة عنك. يمكن أن يشمل ذلك:



- أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء المقربين
- المستشار المالي الخاص بك
- المحامي الخاص بك

ستحتاج إلى منحنا التحويل كتابيًا قبل أن تتمكن من التحدث مع جهة الاتصال الخاصة بك.

للقيام بذلك، أكمل نموذج تحويل الطرف الثالث وأرجعه، والذي يمكنك [تحميله هنا](#).

المساعدة بلغتك

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى، فيمكننا العثور على شخص لمساعدتك بلغتك المفضلة.



- اطلب من خط المساعدة الخاص بنا الحصول على مترجم شفهي عند الاتصال بنا على الرقم: **1800 682 525**
- خط المساعدة مفتوح: **من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 7 مساءً (AEST/AEDT)**

خدمات الدعم الأخرى

دعم إمكانية الوصول يعني أنه يمكنك الحصول على المعلومات بطرق مختلفة ويمكن للجميع فهم المعلومات.

يمكنك استخدام خدمة الترحيل الوطنية (NRS) لخدمات المكالمات التي تساعدك على الاستماع أو التحدث معنا على الهاتف.



لإيجاد المزيد من المعلومات:

اتصل بـ SRN على الرقم **1800 555 660**

أو قم بالتسجيل على: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

كيفية التواصل معنا من خلال خدمة NRS:

- لمستخدمي NRS Chat، الاتصال بـ NRS ثم طلب **1800 682 525**.
- لمستخدمي الآلة الكاتبة عن بُعد (TTY)، الاتصال على الرقم **133 677**، ثم طلب **1800 682 525**.
- لمستخدمي ترحيل الكلام إلى كلام، الاتصال على الرقم **1300 555 727** ثم طلب **1800 682 525**.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ

إذا قدمت شكوى وما زلت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بـ AFCA:

www.afca.org.au

الموقع الإلكتروني:

info@afca.org.au

البريد الإلكتروني:

1800 931 678 (مكالمة مجانية)

الهاتف:

هيئة الشكاوى المالية الأسترالية

البريد:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

دعم إضافي

إذا كنت تواجه صعوبات مالية، فاتصل بخط المساعدة على **1800 682 525** وقد يتمكن فريقنا من مساعدتك بتقديم خيارات أخرى.

إذا كنت تعاني من سوء المعاملة المالية أو إساءة معاملة المسنين أو العنف المنزلي أو الأسري، فإن التحدث إلى شخص ما يمكن أن يحدث فرقاً كبيراً.

يمكنك الاتصال ببعض خدمات الدعم المجانية والسرية أدناه:

- **الاستشارة المالية بأستراليا:**

اتصل على الرقم **1800 007 007** أو تفضل بزيارة الموقع

www.financialcounselingaustralia.org.au للحصول على خدمات مستقلة

وسرية حول قضايا الصعوبات المالية.

- **1800 RESPECT (24 ساعة):**

اتصل على الرقم **1800 737 732** أو تفضل بزيارة الموقع **www.1800respect.org.au**

للحصول على الدعم إذا كنت تعاني من الاعتداء الجنسي أو إساءة معاملة المسنين أو العنف الأسري والمنزلي أو في خطر التعرض لهم.

- **Lifeline (24 ساعة):**

اتصل بالرقم **13 11 14** أو تفضل بزيارة الموقع **www.lifeline.org.au** للحصول على

الدعم إذا كنت تمر بوقت عصيب وتحتاج إلى التحدث إلى شخص ما في خدمات منع الانتحار.

خصوصيتك مهمة

تلتزم Mercer (والشركات التابعة لها) بالحفاظ على خصوصية معلوماتك. نحن نجتمع معلوماتك الشخصية ونستخدمها فقط لتحديد هويتك ومساعدتنا في حل الشكوى.

لمعرفة المزيد، يرجى زيارة صفحة الإنترنت الخاصة [بسياسة خصوصية Mercer](#).

صادر عن شركة ميرسر للتقاعد (أستراليا) المحدودة (Mercer Superannuation (Australia) Limited) رقم الأعمال الأسترالي
ABN 79 004 717 533، رخصة الخدمات المالية الأسترالية 235906، الوصي على Mercer Super Trust رقم الأعمال الأسترالي
ABN 19 905 422 981 («Mercer Super»). أي نصيحة مقدمة هي ذات طبيعة عامة ولا تأخذ في الاعتبار أهدافك أو وضعك المالي
أو احتياجاتك. قبل التصرف بناءً على هذه النصيحة، يرجى النظر في بيان الإفصاح عن المنتج المتاح على mercercsuper.com.au.
يمكن العثور على المنتج Target Market Determination على mercercsuper.com.au/tmd.
«MERCER» هي علامة تجارية أسترالية مسجلة لشركة ميرسر (أستراليا) المحدودة (Mercer (Australia) Pty Ltd) رقم الأعمال الأسترالي
ABN 32 005 315 917.
حقوق النشر © 2023 Mercer LLC. جميع الحقوق محفوظة.