

THE AAMI CONSUMER APPEALS SERVICE

What to do if you don't agree
with our decision

English

عربي

中文

Italiano

Tiếng Việt

Ελληνικά

AAMI



Here is how the AAMI Consumer Appeals Service helps you if you are dissatisfied with the results of your dealings with AAMI.

1. Who do you talk to?

If you are unhappy with anything we have told you or done for you, please tell us. You can phone us on 13 22 44 or call into an AAMI branch. Most times we will be able to sort the matter out to your satisfaction.

2. The AAMI Customer Ombudsman

However, if you are not satisfied with our response, you can ring, write to or email the AAMI Customer Ombudsman with the details. The Customer Ombudsman acts with the authority of AAMI's General Manager in dealing with disputes.

This folder includes a form you can use, but if you need help, please contact us. Please complete the form in English.

Our Customer Ombudsman will respond in detail to you within five working days of receiving your letter or email.

3. Appealing to the independent dispute resolution scheme

If you disagree with our Customer Ombudsman's decision, you can appeal to the Financial Ombudsman Service. (FOS)

The Financial Ombudsman Service administers the independent industry dispute resolution scheme. You can contact the Service on 1300 780 808 (local call cost) or by email to info@fos.org.au

You can visit the Service's web site at www.fos.org.au

There is no charge for using this service.

4. Are any decisions binding on you?

You do not have to accept any decision AAMI or the Financial Ombudsman Service makes. You always have the option of seeking remedies elsewhere.

Any decision AAMI makes or the Financial Ombudsman Service makes is binding on AAMI, provided you also accept the decision.

How to contact AAMI

Telephone: Call 13 22 44
(24 hours a day, seven days a week)

How to contact AAMI Consumer Appeals

Telephone: 1300 130 794
9 am to 5 pm EST Monday to Friday

Write to: The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

Email: consumerappeals@aami.com.au

How to contact the FOS

Telephone: 1300 780 808 (local call cost)

Email: info@fos.org.au

٤. هل يكون أي قرار مُلزمًا لك؟

أنت غير مُلزم بقبول أي قرار صادر عن أيمي AAMI أو عن خدمة أمبودزمنّ الشؤون المالية. ويمكنك دائمًا أن تسعى للحصول على الحلول المتوافرة في أماكن أخرى.

إن أي قرار صادر عن أيمي AAMI أو عن خدمة أمبودزمنّ الشؤون المالية هو قرار مُلزم لنا في أيمي AAMI شرط أن يكون مقبولاً من جهتك أنت أيضاً.

كيفية الإتصال بأيمي AAMI

هاتفياً: إتصل بالرقم 13 22 44
(٢٤ ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع)

كيفية الإتصال بخدمة الإستئناف على القرارات لدى أيمي AAMI

هاتفياً: 1300 130 794
٩ صباحًا - ٥ مساءً (حسب التوقيت المُعتمد في شرقي أستراليا) من الإثنين إلى الجمعة

أكتب إلى
The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

البريد الإلكتروني: consumerappeals@aami.com.au

كيف تتصل بخدمة FOS

هاتفياً: 1300 780 808 (بكلفة مكالمة محلية)

البريد الإلكتروني: info@fos.org.au

نُدرج هنا كيف يمكن لخدمة إستئناف الزبون لدى أيمي AAMI مساعدتك إذا كنت غير راضٍ عن نتائج تعاملك مع شركة أيمي.

١. إلى مَنْ تتحدّث؟

إذا كنت غير راضٍ عن أي شيء قلناه لك أو فعلناه من أجلك، الرجاء إخطارنا بالأمر. يمكنك الإتصال بنا على 13 22 44 أو تفضل بزيارة أحد فروع شركة أيمي AAMI. وسنتمكن في معظم الأحيان من فض المسألة بما يرضيك.

٢. موظف الأمبودزمن لدى شركة أيمي

لكن إذا كنت غير راضٍ عن الرد الذي قدمناه، يمكنك الإتصال بأمبودزمن الزبائن لدى أيمي AAMI هاتفياً أو خطياً أو بالبريد الإلكتروني وتزويده بالتفاصيل. ويعمل أمبودزمن الزبائن بموجب السلطة المناطة بالمدير العام لشركة أيمي AAMI في التعاطي مع النزاعات وفضها.

وتتضمن هذه الإضبارة إستمارة يمكنك استعمالها، لكن الرجاء الإتصال بنا إذا كنت بحاجة للمساعدة. كما يُرجى تعبئة الإستمارة باللغة الإنكليزية.

وسيُجيب أمبودزمن الزبائن لدينا بإسهاب على شكواك خلال خمسة أيام عمل من إستلامه لرسالتك البريدية أو الإلكترونية.

٣. الإستئناف بشكواك إلى المشروع المستقل المخصّص لفض النزاعات

إذا كنت لا توافق على القرار الذي إتخذه أمبودزمن الزبائن لدينا، يمكنك الاعتراض عبر إستئناف القرار إلى خدمة الأمبودزمن للأمر المالية (FOS).

وتُشرف خدمة الأمبودزمن للأمر المالية (FOS) على المشروع المستقل المخصّص لفض النزاعات ضمن إطار قطاع التأمين.

ويمكنك الإتصال بهذه الخدمة على 1300 780 808 (بكلفة مكالمة محلية) أو بالبريد الإلكتروني التالي info@fos.org.au

ويمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لهذه الخدمة في

www.fos.org.au

ليس هناك أي كلفة لقاء استعمال هذه الخدمة.

如果☒對與AAMI打交道的結果感到不滿意，AAMI消費者申訴服務可以幫助☒，詳情如下。

1. 與誰交談

如果☒對我們告訴☒的情況或者為☒做的工作感到不滿，請告訴我們。☒可以給我們打電話，號碼：13 22 44，或者前來AAMI的辦事處。大多數時候，我們都能☒解決問題，讓☒感到滿意。

2. AAMI顧客意見調☒官

但是，如果☒對我們的答覆感到不滿意，☒可以給AAMI顧客意見調☒官打電話、寫信或發電子郵件以告知詳情。AAMI的行政總經理授權顧客意見調☒官處理各種爭議。

本文件夾包含有一份表格，供☒使用，但是如果☒需要幫助，請與我們聯絡。請用英語填寫本表格。

我們的顧客意見調☒官會在收到☒的信或電郵的五個工作日之內向☒作出詳細的答覆。

3. 向獨立糾紛解決計劃申訴

如果☒不同意我們的顧客意見調☒官的決定，可以向財經調☒官服務(FOS)申訴。

財經調☒官服務掌管獨立行業的糾紛解決計劃。☒可以致電1300 780 808(依本地電話收費)或者電郵至info@fos.org.au與財經調☒官服務聯絡。

☒亦可以☒閱財經調☒官服務的網站：
www.fos.org.au。

這項服務是免費的。

4. 是否所有的決定對☑都有 約束力

☑不一定要接受AAMI或財經調☑官服務所做的任何決定。☑總是有向其他機構尋求糾正方法的選擇。

若☑也接受AAMI或財經調☑官服務所做的任何決定，這些決定才對AAMI具有約束力。

如何聯絡**AAMI**

電話： 致電 13 22 44
(一週七天、一天24小時)

如何聯絡**AAMI**消費者申訴服務

電話： 1300 130 794
星期一至星期五早上
9時至下午5時EST*
EST是“東部標準時間的簡稱”

通信地址： The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

電郵： consumerappeals@aami.com.au

如何聯絡財經調☑官服務(**FOS**)

電話： 1300 780 808(依本地電話收費)

電郵： info@fos.org.au

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τα αποτελέσματα των δοσοληψιών σας με την ΑΑΜΙ, να πωσ σας βοηθάει η Υπηρεσία Ενστάσεων Πελατών της ΑΑΜΙ.

1. Σε ποιον μπορείτε να μιλήσετε;

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με ο,τιδήποτε που σας έχουμε πει ή σας έχουμε κάνει, παρακαλώ πείτε το μας. Μπορείτε να μας τηλεφωνήσετε στο 13 22 44 ή να μας επισκεφθείτε σε οποιοδήποτε υποκατάστημα της ΑΑΜΙ. Τις περισσότερες φορές θα μπορέσουμε να τακτοποιήσουμε το θέμα σας με έναν τρόπο που θα σας ικανοποιήσει.

2. Συνήγορος Πελατών της ΑΑΜΙ

Αν, όμως, δεν ικανοποιείτε με την απάντησή μας, μπορείτε να τηλεφωνήσετε, να γράψετε ή να στείλετε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα στον/στην Συνήγορο Πελατών της ΑΑΜΙ με τα στοιχεία σας. Ο/η Συνήγορος Πελατών ενεργεί με την εξουσιοδότηση του Γενικού Διευθυντή της ΑΑΜΙ για την διευθέτηση των διαφορών.

Ο φάκελος αυτός περιλαμβάνει ένα έντυπο που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε, αλλά αν χρειάζεστε βοήθεια, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μας. Παρακαλώ συμπληρώστε το έντυπο στα αγγλικά.

Ο/η Συνήγορος Πελατών μας θα σας απαντήσει λεπτομερειακά μέσα σε πέντε εργάσιμες μέρες από την παραλαβή της επιστολής ή του ηλεκτρονικού σας μηνύματος.

3. Υποβολή Ενστάσης στο ανεξάρτητο τμήμα επίλυσης διαφορών

Αν διαφωνείτε με την απόφαση του/της Συνηγόρου Πελατών μας, μπορείτε να υποβάλετε ένσταση στην Υπηρεσία Οικονομικού Συνηγόρου (FOS).

Η Υπηρεσία Οικονομικού Συνηγόρου διαχειρίζεται το ανεξάρτητο πρόγραμμα επίλυσης διαφορών ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία στον αριθμό 1300 780 808 (χρέωση τοπικού τηλεφωνήματος) ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση info@fos.org.au

Μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Υπηρεσίας www.fos.org.au

Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται δωρεάν.

4. Είναι οποιεσδήποτε αποφάσεις δεσμευτικές για σας;

Δεν είστε υποχρεωμένοι να δεχτείτε οποιαδήποτε απόφαση που παίρνει η AAMI ή η Υπηρεσία Οικονομικού Συνηγόρου. Πάντοτε έχετε την επιλογή να ζητήσετε επίλυση της διαφοράς σας απότεινόμενοι αλλού.

Οποιαδήποτε απόφαση που παίρνει η AAMI ή Υπηρεσία Οικονομικού Συνηγόρου δεσμεύει την AAMI αρκεί να την έχετε αποδεχτεί και σεις.

Πως να αποτανθείτε στην AAMI

Τηλέφωνο: 13 22 44
(24 ώρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα)

Πως να αποτανθείτε στο τμήμα Ενστάσεων Πελατών της AAMI

Τηλέφωνο: 1300 130 794
9 πμ με 5 μμ EST (ώρα ανατολικών πολιτειών)
από Δευτέρα μέχρι και Παρασκευή

Γράψτε στο: The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

Email: consumerappeals@aami.com.au

Πως να αποτανθείτε στο FOS

Τηλέφωνο: 1300 780 808
(χρέωση τοπικού τηλεφωνήματος)

Email: info@fos.org.au

Ecco come l'AAMI Consumer Appeals Service (Servizio di appello per utenti di AAMI) può esservi di aiuto se non siete soddisfatti dei risultati avuti trattando con AAMI.

1. A chi rivolgersi?

Se non siete contenti di quello che vi abbiamo detto o fatto per voi, siete cortesemente pregati di telefonarci. Potete telefonarci al 13 22 44 oppure venire a qualsiasi filiale di AAMI. Nella maggioranza dei casi potremo chiarire la questione a vostra soddisfazione.

2. L'AAMI Customer Ombudsman (Difensore civico per gli utenti di AAMI)

Tuttavia, se non siete soddisfatti della nostra risposta, potete telefonare, scrivere oppure inviare un'e-mail all'AAMI Customer Ombudsman spiegando i dettagli della questione. Nella trattazione di dispute il Customer Ombudsman agisce con l'autorità di Direttore Generale (Executive General Manager) dell'AAMI.

Questa cartella include un modulo che potete usare, ma, se avete bisogno di assistenza, mettetevi liberamente in contatto con noi. Siete pregati di compilare il modulo in inglese.

Il nostro Customer Ombudsman vi risponderà in dettaglio entro cinque giorni lavorativi dopo aver ricevuto la vostra lettera o e-mail.

3. Come fare appello allo schema indipendente per la risoluzione di dispute

Se non siete d'accordo con la decisione del nostro Customer Ombudsman, potete sporgere appello al Financial Ombudsman Service (FOS – Servizio Ombudsman finanziario).

Il Financial Ombudsman Service gestisce lo schema indipendente per la risoluzione di dispute in questa industria. Potete mettervi in contatto con il Servizio al 1300 780 808 (al costo di una telefonata urbana) oppure tramite e-mail indirizzata a info@fos.org.au

Potete anche visitare il sito web del Servizio al www.fos.org.au

Questo servizio è gratuito.

4. Siete obbligati ad attenervi alle decisioni?

Non siete obbligati ad accettare qualsiasi decisione presa da AAMI o dal Financial Ombudsman Service. Rimanete sempre liberi di cercare rimedio in altra sede.

Qualsiasi decisione presa da AAMI o dal Financial Ombudsman Service deve essere implementata da AAMI, purché voi accettiate detta decisione.

Come mettervi in contatto con AAMI

Telefono: Chiamate il 13 22 44
(24 ore su 24, sette giorni la settimana)

Come mettervi in contatto con l'AAMI Consumer Appeals

Telefono: 1300 130 794
Dalle 9.00 alle 17.00 (orario costa orientale dell'Australia) da lunedì a venerdì

Per iscritto: The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

Email: consumerappeals@aami.com.au

Come mettervi in contatto con l'FOS

Telefono: 1300 780 808
(al costo di una telefonata urbana)

Email: info@fos.org.au

Dưới đây là cách thức Dịch Vụ Khiếu Nại của Khách Hàng AAMI (AAMI Consumer Appeals Service) giúp quý vị nếu quý vị thấy không hài lòng với những kết quả giao dịch với AAMI.

1. Quý vị nói chuyện với ai?

Nếu quý vị thấy không hài lòng với bất kỳ điều nào chúng tôi nói hoặc làm cho quý vị, xin vui lòng cho chúng tôi biết. Quý vị có thể gọi điện thoại cho chúng tôi qua số 13 22 44 hoặc ghé tới một chi nhánh của AAMI. Trong hầu hết mọi trường hợp, chúng tôi sẽ có thể giải quyết vấn đề tới mức hài lòng của quý vị.

2. Văn Phòng Tổng Thanh Tra của Khách Hàng AAMI (AAMI Customer Ombudsman)

Tuy nhiên, nếu thấy không hài lòng với cách giải quyết của chúng tôi, quý vị có thể gọi điện thoại, viết thư hoặc gửi email đến Văn Phòng Tổng Thanh Tra của Khách Hàng AAMI với các chi tiết khiếu nại. Văn Phòng Tổng Thanh Tra của Khách Hàng hành động với thẩm quyền của Tổng Giám Đốc AAMI trong việc giải quyết những tranh chấp.

Tập hồ sơ này có một mẫu đơn để quý vị sử dụng, nhưng nếu quý vị cần được giúp đỡ, xin liên lạc với chúng tôi. Xin vui lòng điền vào mẫu đơn bằng tiếng Anh.

Văn Phòng Tổng Thanh Tra của Khách Hàng AAMI sẽ viết thư trả lời cho quý vị với đầy đủ chi tiết trong vòng 5 ngày làm việc tính từ ngày nhận được thư hoặc email của quý vị.

3. Khiếu nại tới chương trình giải quyết tranh chấp độc lập

Nếu không đồng ý với quyết định của Văn Phòng Tổng Thanh Tra của Khách Hàng AAMI, quý vị có thể khiếu nại lên Dịch Vụ Tổng Thanh Tra Tài Chánh (Financial Ombudsman Service) (FOS).

Dịch Vụ Tổng Thanh Tra Tài Chánh quản lý chương trình giải quyết tranh chấp độc lập trong ngành kinh doanh. Quý vị có thể liên lạc với Dịch Vụ qua số 1300 780 808 (cước phí cú gọi địa phương) hoặc gửi email tới info@fos.org.au.

Quý vị có thể truy cập trang mạng của Dịch Vụ tại www.fos.org.au

Quý vị không phải trả lệ phí khi sử dụng dịch vụ này.

4. Có quyết định nào ràng buộc quý vị không?

Quý vị có quyền không chấp nhận bất kỳ quyết định nào do AAMI hoặc Dịch Vụ Tổng Thanh Tra Tài Chánh đưa ra. Quý vị luôn có thể lựa chọn tìm các biện pháp giải quyết từ những nơi khác.

Mọi quyết định do AAMI hoặc Dịch Vụ Tổng Thanh Tra Tài Chánh đưa ra đều ràng buộc AAMI, miễn là quý vị cũng chấp nhận các quyết định đó.

Cách liên lạc với AAMI

Điện thoại: Gọi số 13 22 44
(24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần)

Cách liên lạc với Dịch Vụ Khiếu Nại của Khách Hàng AAMI

Điện thoại: 1300 130 794

Viết thư đến: The AAMI Customer Ombudsman
AAMI Limited, PO Box 14180
Melbourne City Mail Centre
Victoria 8001

Email: consumerappeals@aami.com.au

Cách liên lạc với dịch vụ FOS

Điện thoại: 1300 780 808 (cước phí cú gọi địa phương)

Email: info@fos.org.au

At AAMI, we only make promises we can keep

We have a unique 'Customer Charter' – our written commitment to always provide you with the highest standards of service. In fact, it's reinforced with our promise to pay you a \$30 penalty if we breach any of these promises.

This commitment helped us win the 2004 General Insurance Company of the Year, as well as the 2004–05 Customer Service Institute of Australia's Victorian Customer Charter Award and their 2005–06 National Australian Service Excellence (Large Business) Award.

Promises are easily made and just as easily forgotten. At AAMI, we believe that you should only ever make promises you can keep. We are the only insurer to make these commitments through the service promises contained in this Charter. Please call 13 22 44 if you would like more information or a copy.

Customer Comment Line: 1300 360 361



To the AAMI Customer Ombudsman

Family name

First name

Address

State

Postcode

Telephone

Private

Business

Mobile

Email address

Are you insured with AAMI? Yes No

If no, please give name of AAMI policyholder

Policy number

Claim number

Sender:

Delivery Address:
PO Box 14180
MELBOURNE VIC 8001



AAMI Customer Ombudsman
Australian Associated Motor Insurers Ltd
Reply Paid 14180
MELBOURNE VIC 8001

No stamp required
if posted in Australia



We're here to help you
24 hours a day
every day of the year

13 22 44

aami.com.au

Customer Comment Line: 1300 360 361
Australian Associated Motor Insurers Limited
ABN 92 004 791 744 ©AAMI®
AFSL 238173

AAMI

