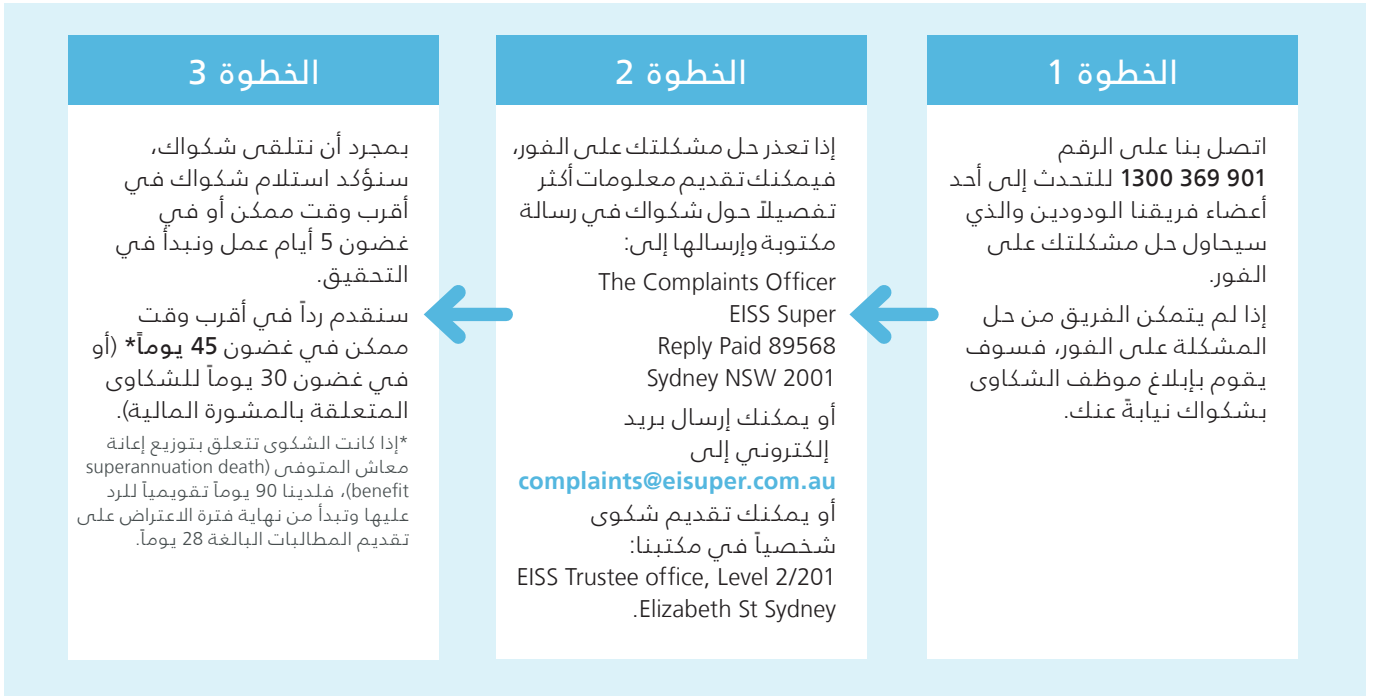


## كيفية تقديم شكوى

نحن ملتزمون بتقديم خدمة استثنائية لأعضائنا، ولذلك فإننا نتعامل مع أي شكوى نتلقاها على محمل الجد. لقد أنشأنا عملية بسيطة ومباشرة لحل الشكاوى لمساعدتك إذا لم تكن راضياً عن أي شيء. إن تقديم شكوى أمر بسيط وسهل ومجاني. يمكنك تقديم شكوى عبر الهاتف أو بالبريد أو البريد الإلكتروني. كما يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (التفاصيل أدناه).

### عملية حل الشكاوى داخلياً



### كيفية الاتصال بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)

الموقع الإلكتروني: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

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

الهاتف: 1800 931 678 (اتصال مجاني)

البريد: Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

خدمات المترجم الفوري: إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري لمساعدتك، فيمكننا توفير مترجم شفهي في معظم الظروف دون أي تكلفة إضافية. لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، اتصل بنا على الرقم 1300 369 901.

### هيئة الشكاوى الخارجية

يمكنك تقديم شكوى مباشرة على هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) والتي ستحيل شكواك إلينا مرة أخرى للرد عليها إذا لم تكن قد تقدمت بشكوى إلينا أولاً.

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكواك، أو لم نقم بإحالة شكواك خلال الحد الأقصى للإطار الزمني، فيمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) هي هيئة عادلة ومستقلة يمكنها مساعدتك بشكل أكبر في حل شكواك دون تكلفة عليك.

هناك بعض الحدود الزمنية لتقديم شكاوى معينة. على سبيل المثال، يجب تقديم الشكاوى المتعلقة بدفع إعانة الوفاة إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) في غضون 28 يوماً من تاريخ استلام إشعار قرار الوصي. قد ترغب في الاتصال بـ AFCA للحصول على مزيد من المعلومات حول الحدود الزمنية الخاصة بهم.

نحن هنا للمساعدة

GPO Box 7039, Sydney NSW 2001



eisuper.com.au



1300 369 901



برنامج المعاش التقاعدي لصناعات الطاقة المحدود Energy Industries Superannuation Scheme Pty Limited، رقم الأعمال الأسترالي ABN 72 077 947 285، المرخص له L0001373 Licensee RSE وترخيص AFS Licence 441877 بصفته برنامج لتنظيم المعاش التقاعدي لصناعات الطاقة Energy Industries Superannuation Scheme Pool A، رقم الأعمال الأسترالي RSE و ABN 22 277 243 559، تم إعدادها دون مراعاة لأهدافك أو وضعك المالي أو احتياجاتك. قبل التصرف بناء على هذه المعلومات أو اتخاذ قرار استثماري بشأن الحصول على منتج مالي أو الاحتفاظ به أو بيعه، يجب أن تفكر في مدى ملاءمته مع مراعاة أهدافك المالية ووضعك واحتياجاتك وقراءة بيان الإفصاح عن المنتج ذي الصلة والمتاح على الموقع eisuper.com.au/pds أو بالاتصال بنا على الرقم 1300 369 901.

توضح سياسة الخصوصية لـ EISS Super والمتوفرة على الموقع eisuper.com.au/privacy المزيد من التفاصيل كيف نتعامل مع معلومات الشخصية ومن يمكنك التحدث إليه إذا كنت ترغب في الوصول إلى المعلومات التي نحتفظ بها عنك والسعي إلى تصحيحها. 50045 04/21 ISS3