

# مسائل تأمين السيارة!

دليل إرشادات حول بوليصة تأمين السيارة





## مسائل تأمين السيارة!

ستساعد صحيفة الحقائق هذه عندما تقوم بالمطالبة بالتأمين على سيارتك. فهي تغطي ما يلي:

- عندما يتم تأخير مطالبتك
- عندما لا تتمكن من دفع الرسم الإضافي
- عندما يتم رفض مطالبتك
- عندما لا يكون لديك تأمين وعندما تواجه صعوبات مالية
- دور خدمة المحقق العام المالي في حل نزاعك مع شركة التأمين.

لا تغطي هذه الصحيفة كل ما يتعلق بتأمين السيارة. إذا احتجت للمزيد من المعلومات اتصل بخدمة قانون التأمين على الرقم 1300 663 464.

## نصائح سريعة

- لا تتراجع عن تسليم مطالبتك - أصر على تسليم مطالبتك وأحصل على الرفض كتابياً.
- يمكنك طلب مراجعة داخلية لأي قرار لا تتنازل عن مطالبتك لأنك لا تستطيع دفع الرسم الإضافي
- يمكنك اللجوء إلى خدمة المحقق العام المالي المجانية إذ تم رفض مطالبتك أو استغرق وقتاً طويلاً
- كن حازماً و صارماً - أصر على طلب مترجم شفوي إذا كنت تواجه صعوبة في التحدث بالإنجليزية
- احصل على استشارة قانونية راجع تفاصيل الاتصال في آخر هذه النشرة.

## ما هي بوليصة التأمين؟

بوليصة التأمين هي عقد ملزم قانوني بينك وبين شركة التأمين. فهي تبين متى وكيف وماذا يجب على المؤمن دفع المال لك وفي أي ظروف.

## وجوب الصراحة



عندما تقوم بشراء بوليصة تأمين أو عندما تقوم بتجديدها فإنه يجب عليك التصريح بالمعلومات ذات الصلة:

(أ) عندما يقوم المؤمن بتوجيه أسئلة محددة لك أو

(ب) عندما تكون ملماً ببعض المعلومات أو ينبغي عليك أن تكون ملماً بها بشكل معقول في الأمور التي تكون ذات صلة ليتمكن المؤمن من اتخاذ قراره بقبول البوليصة. قد يشمل هذا مخالفاتك المروية أو الأضرار الموجودة في سيارتك.

لا يجب عليك أن تصرح بالأشياء التي لا تعلمها.

يجب على المؤمن أن يرسل إليك المعلومات الخاصة ببوليصة التأمين كتابياً خلال 14 يوماً منذ تاريخ شرائك البوليصة. عادة فإن هذه البوليصة تحتوي على ملخص عن ما قمت بالتصريح به وذلك لكي تراجعها وتصححها إذا كان ذلك ضرورياً. إذا قمت بشراء البوليصة عبر الهاتف فإن تلك المكالمات سيتم تسجيلها. لذلك فإن المؤمن يحتفظ عادة

بها كدليل قوي حول ما قلته في ذلك الوقت.

إذا لم تكن تستطيع تحدث الإنجليزية جيداً ينبغي عليك إجراء ترتيبات البوليصة في المكتب بمساعدة مترجم شفوي. إذا تعاملت مع المؤمن عبر الهاتف فلا تجب على الأسئلة التي لا تفهمها. أسأل المؤمن لكي يشرح لك أو أطلب مساعدة مترجم شفوي.

## تقديم مطالبة تأمين سيارة

قبل أن تقدم مطالبة بالتأمين عليك أن تفكر فيما إذا كان من الأفضل لك تقديم تلك المطالبة أصلاً لأن ذلك قد يؤثر على مكافأة عدم وجود مطالبات سابقة لديك وكذلك على تكلفة رسوم الاشتراك المستقبلية وعلى قدرتك على الحصول على التأمين لاحقاً. ينبغي عليك أيضاً أن تقوم بدفع رسم إضافي وهو المبلغ الذي توافق على دفعه في حالة تقديمك مطالبة.

ربما يكون من المستحسن عدم تقديم مطالبة عندما تكون الأضرار ضئيلة جداً وعندما تكون تكاليف الإصلاح تساوي تقريباً أو أقل من تكلفة الرسم الإضافي. تذكر أن الأضرار لا تشمل فقط الإصلاح أو استبدال سيارتك لكنها قد تمتد إلى السيارة الأخرى أو الممتلكات الأخرى التي لحق بها الضرر في الحادث.



## ماذا لو لم تستطع دفع الرسم الإضافي؟

إذا لم تستطع دفع الرسم الإضافي لأنك تواجه مصاعب مالية فأطلب من المؤمن أن يخصم ذلك الرسم الإضافي من المبلغ الذي ستستلمه من المطالبة. والخيار الآخر هو أن تطلب السماح لك بدفع الرسم الإضافي على أقساط. لا يجوز للمؤمن أن يرفض مطالبتك فقط لمجرد عدم قدرتك على دفع الرسم الإضافي سلفاً. إذا لم يكن المؤمن منطقياً معك فأطلب استشارة. لا تتنازل عن مطالبتك لمجرد أنك لا تستطيع دفع الرسم الإضافي.

## إذا تم قبول مطالبتك

الأمر متروك إلى المؤمن ليقرر فيما إذا كانت سيارتك متضررة لدرجة أنه يدب شطبها أو ينبغي إصلاحها. إذا تم شطب السيارة فإن المؤمن قد يأخذ السيارة ويدفع لك مبلغاً مقابل السيارة. إذا كانت السيارة بحاجة إلى إصلاح ف ينبغي إصلاحها لدى مصلح معتمد لدى المؤمن.

فقرة رقم 3.13 من الميثاق تشترط أنه عندما يتم اختيار المصلح ويتم اعتماده لدى المؤمن فإن المؤمن مسئول عن جودة العمل اليدوي والمواد. يجب على المؤمن أيضاً التعامل مع أي شكاوى تتعلق بالمواعيد الزمنية للعمل أو تصرفات المصلح كجزء من إجراء التعامل مع الشكاوى. لذلك إذا كانت الإصلاحات غير سليمة أو غير تامة وكان هو الذي اختار المصلح فإن المؤمن مسئول عن تعديل ذلك.

لكن لا شيء يحدث لأسابيع. لا تزال سيارته في محل التصليح. يقوم المؤمن بطلب بعض المعلومات منه لكنه لا يستطيع اتخاذ قرار بشأن المطالبة.

يحتم ميثاق عمل التأمين العام (الميثاق) على المؤمنين أن يتعاملوا مع المطالبات بعدالة وشفافية وبدون تأخير. كما أن الميثاق يفرض أطر زمنية محددة فيما يخص:

- متى ينبغي على المؤمن أن يقرر قبول أو رفض مطالبتك
- ما الذي ينبغي على المؤمن أن يقوم به عندما يحتاج مزيداً من المعلومات أو التقييم أو التحقيق
- الفترة الزمنية التي ينبغي على المؤمن خلالها إبقائك على علم بما يجري فيما يخص مطالبتك.

لمعرفة الأطر الزمنية الحالية بموجب الميثاق قم بزيارة موقع [www.codeofpractice.com.au](http://www.codeofpractice.com.au)

إذا لم يقم المؤمن باتخاذ قرار ولم يقم بإبلاغك فيما إذا كان بحاجة إلى المزيد من المعلومات أو ما هو سبب التأخير فبإمكانك تقديم شكوى كتابية إلى قسم فض النزاعات الداخلي التابع للمؤمن. إذا لم يجدي ذلك فبإمكانك تقديم شكوى إلى قسم شكاوى الميثاق لمكتب المحقق العام المالي في الشكاوى.

إذا قمت بتقديم مطالبتك عبر الهاتف فقم بإعداد ما تريد أن قوله قبل أن تتصل. من الضروري أن تبقى أوصافك بسيطة ودقيقة. لا تتصل بالمؤمن إذا كنت غاضباً أو في حالة صدمة.

إذا أمكن فاحصل على نموذج المطالبة لكي يتاح لك الوقت للتفكير فيما حدث لكي تقوم بوصفه بشكل واضح.

إذا قال لك المؤمن على الهاتف أنه لا يمكنك تقديم المطالبة أو أن مطالبتك سيتم رفضها فقد لا يكون ذلك صحيحاً. ينبغي عليك أن تطلب من المؤمن أن يكتب أسباب الرفض كتابياً لكي تتمكن من الحصول على استشارة قانونية.

احتفظ دائماً بمذكرة عن مطالبتك عبر الهاتف (تشمّل اسم الشخص الذي تحدثت معه و متى وتفاصيل المحادثة ورقم المطالبة) أو نسخة من نموذج المطالبة.

## ماذا لو تأخرت مطالبتك؟

### دراسة حالة

لدى سميير بوليصة تأمين شامل على سيارته الجديدة. بعد ثلاثة أشهر من شرائه لسيارته فإنها تتعرض للسرقة. ثم يتم استعادة السيارة لكنها بحاجة لتصليحات كثيرة. هو بحاجة شديدة لسيارته ليستعملها في أسرع ما يمكن. وهو يقوم بالاتصال مع المؤمن كل يوم

## حالة دراسة

وقع مع مريم حادث سيارة بسيط. الضرر الذي وقع على سيارتها كان ضئيلاً وقد قررت عدم تقديم مطالبة. بعد ثلاثة أشهر وصلتها رسالة من محصل الديون يطالبها بدفع مبلغ 1200 دولار على الأضرار التي لحقت بالسيارة الأخرى.

قد تقرر عدم تقديم المطالبة و أخذ صاحب السيارة الأخرى إلى المحكمة. لكن قد لا تكون قادراً على استرجاع كافة المصاريف القانونية حتى في حالة كسبك القضية. إذا خسرت فستكون ملزماً بدفع مصاريف قضيتك بالإضافة إلى مصاريف الطرف الآخر. لذلك أطلب استشارة قانونية قبل أن تقوم بذلك.

## كيف تقدم مطالبة؟

قد تشترط عليك بوليصتك أن تبلغ المؤمن في حالة وقوع حادث أو أي ضرر بأسرع ما يمكن. إن عدم إبلاغك المؤمن خلال فترة زمنية معقولة قد يكون مبرراً لرفض مطالبتك لذلك فمن الأفضل أن لا تتأخر في ذلك.

ننصحك بتقديم مطالبتك في مكتب شركة التأمين. ينبغي عليك أيضاً أن تقوم باصطحاب مترجم شفوي معك إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية بشكل جيد. سيقلل هذا من مشاكل الاتصال بينك وبين المؤمن.



## ماذا لو كان لديك فقط تأمين على ممتلكات الغير؟

يجب عليك تقديم مطالبة على بوليصتك إذا كان هناك أي ضرر وقع على سيارة أو ممتلكات آخر. إذا كان هناك ضرر وقع على سيارتك فيجب عليك أن تدفع مصاريف التصليح بنفسك. إذا كنت تعتقد أن شخصاً آخر قد تسبب في الحادث ولو جزئياً فقط يكون بإمكانك استرجاع المصاريف منه أو من تأمينه.

### تمديد السائقين الغير مؤمنين

قد تسمح لك بوليصة تأمين ممتلكات الغير بالمطالبة بمبلغ يصل لغاية 3000 دولار عادة على الأضرار التي تلحق بسيارتك. قد تشمل البوليصة منفعة تسمى «تمديد السائقين الغير مؤمنين». يمكنك تقديم المطالبة إذا كان السائق الآخر على خطأ أو غير مؤمن وكان بإمكانك التعرف على سائق تلك السيارة. ليس من السهل المطالبة بهذه المنفعة وإذا تم رفض طلبك فعليك الحصول على استشارة قانونية.

### إذا تم رفض مطالبتك

هناك أربعة أسباب رئيسية لرفض أي مطالبة:

1. عدم التصريح
2. فقرات الاستثناء
3. النصب
4. إلغاء البوليصة

## رفض المطالبة: عدم التصريح

عندما تقوم بتقديم مطالبة فقط يقوم المؤمن برفض مطالبتك وإلغاء بوليصتك إذا اكتشف أنك لم تقم بالتصريح بمعلومات معينة بشكل صحيح أو أنك قمت بذلك عندما اشتريت بوليصة التأمين في بداية الأمر. من الأمثلة الشائعة أن لا تقوم بإبلاغ المؤمن عن فقدانك رخصة قيادتك في السابق أو الحوادث المرورية السابقة أو التعديلات على سيارتك.

قد يكون بإمكانك منازعة قرار المؤمن برفضه مطالبتك إذا على سبيل المثال:

■ قمت بإخبارهم بهذه المعلومات

■ لم يتم المؤمن بإخبارك بوضوح عن واجبك في التصريح عندما اشتريت بوليصة التأمين أو أنه جعلك تعتقد بأن تلك المعلومات لم تكن مناسبة أو ضرورية أو

■ لم يكن المؤمن ليرفض تقديم التأمين لك لو أنك أخبرته بالمعلومات المفقودة ( قد يتحتم عليك في هذه الحالة أن تدفع رسم اشتراك أكبر).

إذا تم رفض مطالبتك بسبب عدم تصريحك فينبغي عليك أن تطلب نسخة من نموذج الطلب أو أي تسجيل هاتفي عندما قمت بشراء البوليصة.

الجدل حول عدم التصريح قد يكون أمراً بالغ التعقيد وقد يكون الأمر أكثر تعقيداً إذا كنت تتحدث الإنجليزية كلغة ثانية أو لا تتحدثها

على الإطلاق. إذا تم رفض طلبك على أساس عدم التصريح فينبغي عليك الحصول على استشارة قانونية. إذا لم تستطع الحصول على الاستشارة أو إقناع المؤمن بتغيير قراره فقم برفع شكوى لدى خدمة المحقق العام في الشكاوى المالية قبل انتهاء الموعد الزمني المحدد. لمعرفة الحدود الزمنية ذات الصلة عليك مراجعة الفقرة القادمة تحت عنوان «ماذا يمكنك أن تفعل إذا تم رفض طلبك؟».

## رفض المطالبة: فقرات الاستثناء

### دراسة حالة

تعرضت أمينة لحادث سيارة مرعب. كان لديها تأمين. اتصلت بالمؤمن لتبلغهم بالحادث. بعد شهر سلمها المؤمن تقريراً واستلمت رسالة تقول أن طلبها قد تم رفضه لأن سيارتها لم تكن «صالحة للقيادة». حتى أن الحادث لم يكن خطئها!

تحتوي عقود التأمين على فقرات استثناء تبين الحالات التي لا يغطيها فيها المؤمن مقابل الخسائر أو الأضرار. من الأمثلة الشائعة هي قيادتك السيارة بدون رخصة والقيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات وعدم صلاحية السيارة للقيادة أو التعديلات التي تتم على السيارة.

لكي يعتمد المؤمن على فقرات الاستثناء يجب عليه أن يبرهن أن الاستثناء المقصود ينطبق

وأن هناك صلة بين التصرف أو الظروف المعنية في الحالات والاستثناءات والخسارة أو الضرر الذي وقع.

على سبيل المثال إذا تلفت عجلات سيارتك وأصبحت غير صالحة للقيادة لكن حادثاً وقع لك بحيث اصطدمت لك سيارة أخرى من الخلف فلا يمكن للمؤمن أن يعتمد على عدم صلاحية سيارتك للقيادة ليتجنب الدفع لك لأن ذلك ظرف لم يساهم بأي شكل من الأشكال في وقوع الحادث.

## رفض المطالبة: النصب

### دراسة حالة

بعد أسابيع عديدة من التأخير وطلبات لا تنتهي للمعلومات تم رفض مطالبة فاطمة للتأمين قالت شركة التأمين أن هناك العديد من الثغرات في سجلاتها المالية حيث تم اكتشاف معلومات متضاربة فيما يتعلق بالأحداث التي وقعت ليلة سرقة سيارتها. انزعجت فاطمة كثيراً لذلك حيث كانت سيارتها جديدة تقريباً ولكن يزال على السيارة دين كبير يستحق الدفع وهي تحتاج السيارة للعمل.

اعتباراً من وقوع الحادث لتتوجه  
بقضيتك إلى المحكمة

5. والخيار الآخر هو أن لا تفعل شيئاً وأن  
تستسلم – أحصل على استشارة قانونية  
قبل أن تفعل ذلك.

### دراسة حالة

تعرض خالد لحادث مع سيارة أخرى  
ولم يكن واضحاً أيهما المخطئ. اتصل  
خالد بالشرطة وقد رفضت الشرطة  
الحضور إلى موقع الحادث لأنه لم تكن  
هناك إصابات جسدية. مع ذلك فقط تبادل  
البيانات مع السائق الآخر. لم يكن لدى  
خالد أي تأمين، كانت سيارته مسجلة فقط  
ودفع رسوم القسيمة الخضراء. بعد ستة  
أشهر فقد وصلته رسالة تطالبه بدفع مبلغ  
6000 دولار من شركة بانانا للتأمين  
بسبب ذلك الحادث. إنه منزع جداً فلا  
يوجد أمامه أي طريقة ذلك المبلغ وهو  
عاطل عن العمل.

### ليس لديك تأمين لكنك لست الطرف المخطئ!

إذا لم تكن مخطئاً أو كنت مخطئاً بشكل جزئي  
فبإمكانك تقديم مطالبة أو مطالبة جزئية  
للسائق و/أو صاحب السيارة الأخرى. في  
العادة يشتمل ذلك على إرسال رسائل مطالبة  
والبدء في ملاحقات قضائية إذا لم يتم دفع  
المطالبات. بدلاً عن ذلك يمكنك تقديم مطالبة

إذا كنت تقوم بدفع رسوم الاشتراك شهرياً  
عن طريق الاستقطاع المباشر فراجع حسابك  
بشكل دوري للتأكد أنه يتم استقطاع الدفعات  
من حسابك وتأكد كذلك أنك تقوم بإبلاغ  
المؤمن بأي تغييرات تطرأ على حسابك أو  
عنوانك.

### ما الذي يمكنك فعله إذا تم رفض مطالبتك؟

1. أطلب إجراء مراجعة داخلية لدى قسم  
فض النزاعات الداخلية لدى المؤمن في  
أسرع وقت ممكن
2. إذا لم تكن مقتنعاً بتلك المراجعة الداخلية  
فاتصل بخدمة المحقق العام في الشكاوى  
المالية خلال فترة زمنية محددة. الرجاء  
الاتصال بخدمة قانون التأمين على هاتف  
رقم 1300 663 464 ضمن الوقت  
الراهن المسموح به. لا تتأخر، إذا كان  
المؤمن يستغرق وقتاً طويلاً للنظر في  
مطالبتك فتوجه مباشرة إلى خدمة المحقق  
العام في الشكاوى المالية.
3. إذا لم تكن راضياً عن قرار المحقق العام  
في الشكاوى فبإمكانك التوجه إلى هيئة  
التحكيم الخاصة بمطالبات المستهلكين إذا  
كانت موجودة في ولايتك.

4. والخيار الآخر هو أن تذهب إلى المحكمة  
(إذا كانت مطالبتك تتعدى مبلغاً مالياً  
محددًا فوق صلاحيات المحقق العام  
أو هيئة التحكيم). أمامك ست سنوات

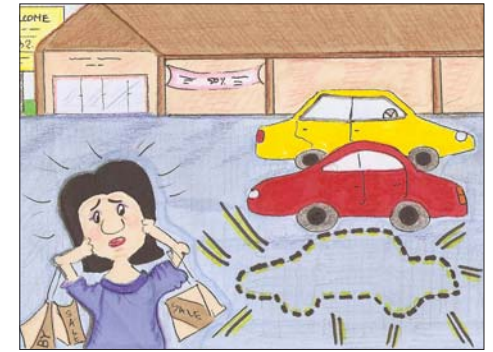
إذا كنت تشعر بأنه قد تم التعامل معك بشكل  
عادل فبإمكان خدمة المحقق العام في  
الشكاوى المالية مراجعة قرار شركة التأمين  
ليحدد فيما إذا كان هناك أساس يمكن الاعتماد  
عليه للتحقيق في النصب معك.  
إذا أمكن فأحصل على تلك الاستشارة قبل  
رفعك للشكاوى.

### رفض المطالبة: إلغاء البوليصه

قد يقوم المؤمنون أحياناً بإلغاء بوليصة  
التأمين في منتصف فترة التغطية. قد يحدث  
ذلك رداً على معلومات إضافية تقوم بتزويدها  
لهم والتي تزيد من مخاطر المؤمن لدرجة  
غير مقبولة. من الأسباب الأكثر شيوعاً هو  
عدم دفعك رسم الاشتراك على البوليصه.  
يحدث ذلك عادة عندما تختار دفع رسم  
الاشتراك على أقساط عن طريق الاستقطاع  
المباشر و إذا لم ينجح الاستقطاع المباشر.

إذا أبلغك المؤمن أنه قد تم إلغاء بوليصتك  
فعليك الحصول على استشارة للتأكد فيما إذا  
كان لديهم أسباب كافية لإلغاء بوليصتك وفيما  
إذا أنهم قد قاموا بالخطوات المناسبة لإبلاغك  
بالإلغاء. ينبغي عليك أن تسعى للحصول  
على بوليصة تأمين أخرى في الوقت الراهن  
لتغطي نفسك في حالة أن احتجت تقديم  
مطالبة.

يحتاج المؤمن ليبرهن وقوع النصب أن يثبت  
أنك تعمدت خداعه. إذا تم برهان النصب  
فإن المؤمن يستطيع أن يرفض مطالبتك  
ويُلغى بوليصتك. هذا يعني أنك لم تعد مغطى  
بالتأمين. مع أنه أحياناً لا يستطيع المؤمن أن  
يعتمد على النصب إذا كانت عملية النصب  
ضئيلة ويكون ليس من العدل للمؤمن أن  
يرفض مطالبتك.



دائماً يبحث المؤمنون عن أي نوع أن  
أنواع النصب. عندما يتم التحقيق معك فكن  
متعاوناً وزودهم بكل المعلومات المرتبطة  
بالموضوع. إذا اعتقدت أن المعلومات  
المطلوبة زائدة عن الحد أو غير مرتبطة  
بالموضوع و/أو أن التحقيق يستغرق وقتاً  
أطول مما ينبغي له فعليك أن ترفع شكواك  
إلى المؤمن. حاول أن تكون صارماً لكن لا  
تكن وقحاً أو عدوانياً.

إذا كان يجري التحقيق معك بشأن النصب  
فأحصل على استشارة قانونية فوراً. وكذلك  
تأكد من وجود مترجم شفوي معك في  
التحقيق إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية جيداً.



## ماذا لو أن المبلغ المطلوب لم يكن معقولاً؟

تذكر أن إصلاح السيارات مكلف وأن المؤمن يسعى لتخفيض مصاريف الإصلاح. إذا كان المبلغ المطلوب يبدو غير معقول فبإمكانك الكتابة إليهم لطلب عرض أسعار تفصيلي بالإصلاحات. بعد مراجعتك عروض الأسعار بعناية وإذا كنت لا تزال تعتقد أن المطالبة زائدة عن حدها فيجب عليك أن تبين أسبابك وأن الدليل على ذلك إذا أمكن.

إذا كنت تجادل بناءً على أن المبلغ المطلوب زائد عن الحد فهذا يعني أنك لا تزال مدينًا ببعضه. كن مستعداً للدفع أو إبدأ في دفع المبلغ الذي تعلم أنك مدين به.

عندما تستلم رسالة مطالبة – إذا توافق على أنك مدين بها وأن المبلغ المطالب به معقول – فبإمكانك اختيار أن تدفع المبلغ المطلوب. عادة فإن المؤمن يتفاوض معك ليمنحك خصم إذا كنت ستدفع المبلغ مباشرة. إذا وافق المؤمن على مبلغ أقل فتأكد من توثيق ذلك كتابياً.

## ماذا لو كنت تواجه مصاعب مالية؟

إذا كنت تواجه مصاعب مالية ولا تستطيع دفع المبلغ المطلوب مرة واحدة فيجب على المؤمن أن يمنحك فرصة دفع الدين على أقساط بموجب فقرة رقم 3.11 من الميثاق. أحصل على استشارة وتأكد أنك لا تلزم نفسك بإجراءات دفع لا تتمكن من الوفاء بها!

قد يكون من الممكن أن يعفو المؤمن عن دينك إذا كنت مريضاً و/أو تعاني من مصاعب مالية عسيرة جداً. أحصل على استشارة من مستشار مالي أو قانوني.

إذا تم رفض طلبك المبني على المصاعب المالية فبإمكانك طلب إجراء مراجعة داخلية مع قسم فض النزاعات الداخلي التابع للمؤمن. إذا كان الأمر لا يزال عالقاً فبإمكانك رفع شكواك إلى قسم الالتزام بالميثاق التابع لخدمة المحقق العامل في الشكاوى المالية.

إلى خدمة المحقق العام في الشكاوى المالية إذا (أ) لم تكن أنت الطرف المخطئ (ب) كانت قيمة الضرر أقل من 3000 دولار (أو) كنت مستعداً لقبول ذلك المبلغ) و (ج) كان السائق الآخر مؤمناً وقام بتقديم مطالبة على تأمينه.

## ليس لديك تأمين وأنت الطرف المخطئ



إذا كنت أنت الطرف المخطئ فعليك دفع مصاريف معقولة لإصلاح الضرر الذي وقع السيارة الأخرى بمجرد أن تستلم المطالبة فعليك التصرف بسرعة. الإجراء الاعتيادي هو: (1) أنك تستلم رسالة مطالبة من الطرف الآخر أو تأمينه (2) قد يتصل بك محصل الديون أيضاً (3) قد تستلم إفادة مطالبة من المحكمة (4) إذا لم ترد على ذلك بتقديم بيان دفاع عن إفادة المطالبة خلال فترة زمنية محددة فقد يحصل الطرف الآخر على حكم ضدك (5) بإمكان الطرف الآخر بعد ذلك أن يستعمل نفوذ المحكمة ليجبرك على الدفع، مثلاً بحجز أموال من راتبك أو مصادرة أملاكك و/أو إفلاسك.

# أرقام اتصالات مفيدة:

1300 663 464

خدمة قانون التأمين

1300 780 808

خدمة المحقق العام في الشكاوى المالية

يمكن تسليم الشكاوى عبر الإنترنت على موقع

[www.fos.org.au](http://www.fos.org.au)

أو بإرسالها بالبريد على عنوان  
خدمة المحقق العام في الشكاوى المالية  
(GPO Box 3, Melbourne VIC 3001 Australia)

للحصول على صحائف حقائق أخرى ونماذج رسائل يمكنك  
زيارة موقع [www.insurancelaw.org.au](http://www.insurancelaw.org.au).

للحصول على نسخة من  
ميثاق عمل التأمين العام زوروا موقع  
[www.codeofpractice.com](http://www.codeofpractice.com)

Insurance  
Law  
Service



أصدرته خدمة قانون التأمين

مشروع تابع للمركز القانوني لإئتمان المستهلك (نيو ساوث ويلز) و ممول من المساعدة القانونية  
في نيو ساوث ويلز و مؤسسة القانون و العدالة في نيو ساوث ويلز و مؤسسة القانون في فيكتوريا

للحصول على مزيد من النسخ من هذا الكتيب إبعثوا رسالة إلكترونية على عنوان  
[email info@cclcnsw.org.au](mailto:info@cclcnsw.org.au)

كما تتوفر مباشرة من الإنترنت على موقع [www.insurancelaw.org.au](http://www.insurancelaw.org.au)