



تعليقاتك وآراؤك تهمّنا

نحن نسعى جاهدين دائماً للتميّز في تقديم خدماتنا المصرفية. والهدف الرئيسي من الجهود التي نبذلها هو نيل رضاك. لذلك من المهم أن نخبرنا إذا لم تكن خدمتنا عند حسن ظنك. يمكنك تقديم التعليقات حول منتجاتنا أو خدماتنا أو موظفينا أو إجراءاتنا في التعامل مع الشكاوى. نحن نريد وضع الأمور في نصابها الصحيح مهما كان موضوع شكواك.

تواصل معنا

هناك عدة طرق لتقديم تعليقاتك، يمكنك:

- زيارتنا شخصياً في الفرع المحلي
- الاتصال بنا هاتفياً
- ملء استمارة تقديم التعليقات عبر الإنترنت
- الاتصال بالفريق المسؤول عن تلقي ملاحظات العملاء
 - الهاتف: 1300 361 911 (أو 61 3 5485 7911 + إذا كنت خارج أستراليا) بين الساعة 8.30 صباحاً و 5 مساءً (حسب توقيت شرقي أستراليا العادي) من الاثنين إلى الجمعة
 - البريد الإلكتروني: feedback@bendigoadelaide.com.au
 - العنوان البريدي: Customer Feedback Team
Reply Paid 480
Bendigo VIC 3551

التزاماتنا الثمانية تجاهك هي:

1. سنستمع إليك بتمعّن وسنكرّس الوقت الكافي لفهم مخاوفك.
2. سنتصرّف بصدق وثبات وموضوعية.
3. سنحقّق في شكواك وسنسعى لحلّها في أسرع وقت ممكن.
4. سنسهّل عليك الاتصال بنا حتى تتمكن من تقديم شكواك ولكي نستمع إليك.
5. سنراعي مشاعرك ونحترم ظروفك الشخصية، ولا سيما إذا كنت عرضة للأذى وتحتاج لمساعدتنا.
6. سنتحمّل المسؤولية إذا ارتكبنا خطأً وسنضع الأمور في نصابها الصحيح حيثما استطعنا ذلك.
7. سنسعى جاهدين للوصول إلى حلول عادلة تبرّر الثقة التي تضعها أنت والمجتمع فينا.
8. سنتعلّم من شكواك وسنصعدّ المسائل التي قد تؤثر على العملاء الآخرين.

الأشياء التي يجب ذكرها عند تقديم تعليقاتك

- اسمك وتفاصيل طريقة الاتصال المُفضّلة لديك
- موضوع شكواك (بما في ذلك المنتجات أو الخدمات التي تشكو منها وما الخطأ الذي حدث).
- الحلّ الذي تبغى الوصول إليه

ماذا يحدث عندما تقدّم شكوى؟

1. تأكيد استلام شكواك

سنسعى إلى حلّ الشكاوى على الفور إن أمكن أو في غضون خمسة أيام عمل. وإذا احتجنا إلى وقت إضافي، سنُعطيك رقماً مرجعياً وسنُعلمك باسم الشخص الذي يتعامل مع شكواك وتفاصيل الاتصال به.

2. فهم المشكلة

سننظر في المعلومات التي قدّمتها لنا وسنحَقّق ملياً في المشكلة.

سنُبقيك على اطلاع بالتقدّم الذي نُحرزه، وسنتصل بك إذا احتجنا إلى معلومات إضافية.

ينصّ القانون على حل الشكاوى ضمن فترة زمنية مُحدّدة، وإذا تعدّر علينا حلّ شكواك خلال هذه الفترة الزمنية، فسنشرح لك سبب التأخير ونُعلمك بالتاريخ المتوقع لردّها.

3. إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا على شكواك

إن لم تكن راضياً عن طريقة تعاملنا مع شكواك أو كيف توصلنا لحلّها، يمكنك الاتصال بسلطة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

سلطة AFCA هي خدمة مستقلة تعمل على تسوية النزاعات مجاناً للمستهلكين والشركات الصغيرة.

الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au

البريد الإلكتروني: info@afca.org.au

الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

العنوان البريدي:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم شكوى

تفويض شخص آخر لمساعدتك

يمكنك تعيين شخص آخر لرفع شكوى أو للتعامل في شكواك نيابة عنك، مثل أحد أفراد العائلة أو صديق أو مستشار مالي أو ممثل قانوني.

يجب عليك منح الممثل عنك تفويضاً مناسباً حتى يتمكن من التواصل معنا. عندما يصبح هذا التفويض ساري المفعول سنعمل مع ممثلك لحل شكواك.

خدمة المرّحل الهاتفي الوطنية

إذا كنت أصم أو تعاني ضعف في السمع أو صعوبة في الكلام، يمكنك الاتصال بنا عبر خدمة المرّحل الهاتفي الوطنية:

• مستخدم آلة الطباعة عن بُعد (TTY) للسم والبكم، اتصل على الرقم 133 677 واطلب منهم الاتصال بالرقم 1300 361 911

• مستخدم خدمة التحدث والاستماع (مرّحل الصوت للصوت) اتصل على الرقم 130 555 727 واطلب منهم الاتصال بالرقم 1300 361 911

• مستخدم خدمة المرّحل عبر الإنترنت، اتصل بموقع خدمة المرّحل الهاتفي الوطنية واطلب الاتصال بالرقم 1300 361 911

خدمات الترجمة الشفهية

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتك الأولى، فيمكنك الحصول على خدمة الترجمة الشفهية المجانية من خلال خدمات الترجمة الخطية والشفهية (TIS). تقدّم وزارة الداخلية هذه الخدمة وهي متوفرة بأكثر من 150 لغة. يُرجى إخبارنا إذا كنت ترغب في أن نرتّب هذه الخدمة لك.

تتوفّر هذه الوثيقة أيضاً باللغات العربية والماندرين واليونانية والكورية واليابانية والفيتنامية والإنجليزية البسيطة.