

# دليل تقديم الشكاوى لمصرف BOQ Specialist

إذا لم تكن راضياً عن خدمتنا فنحن نريد  
إصلاحها

نحن نبحث دائماً عن طرق لتحسين خدماتنا،  
والاستماع إلى آراء العملاء هو جزء أساسي من  
تلك العملية.

إذا لم تكن خدمتنا عند حسن ظنك، فنحن نريدك  
أن تخبرنا بما حدث وكيف يمكننا تحسين عملنا.  
من خلال الاستماع إلى شكاوك والعمل معك  
لحلّها، سنتعلّم كيف نمنع حدوثها مرّة أخرى.



**BOQ SPECIALIST**

Distinctive banking

## ماذا يحدث عند تقديم شكوى

إذا قَدِّمت شكوى، فسنوجِّهك خلال عملية بسيطة. خلال هذه العملية سوف نقوم بما يلي:

- ✓ تأكيد استلام شكواك على الفور
- ✓ الاعتذار منك إذا كنّا قد ارتكبنا أي خطأ
- ✓ الاستماع إلى مخاوفك والسعي إلى تفهّمها
- ✓ معاملتك باحترام ومراعاة وتعاطف
- ✓ النظر في شكواك بطريقة عادلة وموضوعية
- ✓ التصرّف بنزاهة.

يسرّنا تقديم المساعدة لك إذا كان لديك أي احتياجات مُحدّدة في أي وقت أثناء سير العملية (يُرجى الاطلاع على قسم دعم إضافي أدناه).

## الطلب من أحد الأشخاص تمثيلاً

يمكنك أن تطلب من شخص آخر التعامل في شكواك نيابةً عنك، مثل أحد أفراد العائلة أو محامي أو مستشار مالي. يجب عليك منح هذا الشخص إذنًا خطياً حتى يتمكن من إثبات أنه يتصرّف نيابةً عنك. في بعض الحالات، قد نحتاج أيضاً إلى الاتصال بك مباشرةً.

يمكنك العثور على استمارة التوكيل عبر الموقع الإلكتروني [www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints).

## كيفية تقديم شكوى

### 1. أخبرنا بما حدث

اتصل بنا بأي طريقة وأخبرنا عن:

- اسمك الكامل وعنوانك (أو في حال وجود شخص يمثلك، يُرجى تقديم تفاصيل الاتصال به/بها)
- ما الذي حدث
- ما الذي توّد أن نفعله لإصلاح الخطأ.

يمكنك:

الاتصال بمستشارك أو بالمصرفي.



الاتصال بالمركز المحلي لخدمة العملاء على الرقم **1300 160 160**، 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.



استخدام استمارة تقديم الشكاوى عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints)



إرسال رسالة إلى: Complaints Officer, GPO Box 2539, Sydney NSW 2001.



### 2. سوف نؤكّد استلام شكواك ونسعى إلى حلّها

إذا تلقينا شكواك عبر الهاتف، فسوف نؤكّد استلام شكواك ونسعى إلى حلّها على الفور.

إذا تلقينا شكواك خطياً، فسنقوم بما يلي:

- تأكيد استلامها في غضون يوم عمل واحد
- إعلامك باسم الشخص الذي يتعامل مع شكواك وتفاصيل الاتصال به/بها.

## كيفية تقديم شكوى (تابع)

إذا لم تتمكن من حل شكواك على الفور، فسنبخبرك بما يلي:

- من سيتعامل مع شكواك
- تفاصيل الاتصال به/بها
- الوقت المتوقع لحلّ الشكوى.

### كيف سننظر في شكواك

سنسعى إلى إيجاد حل عادل لشكواك باستخدام جميع المعلومات ذات الصلة بالموضوع والمنطق السليم. سننظر في سلوكك وسلوكنا والعقد المُبرَم بيننا. أثناء إجراءات النظر في الشكوى، قد نحتاج إلى طلب المزيد من المعلومات منك.

### كم من الوقت ستستغرق إجراءات النظر في الشكوى

إذا كانت شكواك تتعلق بضائقة مالية أو إشعار تخلف عن السداد، فسنحاول حلّها في غضون 21 يوماً. وسنسعى إلى حلّ جميع الشكاوى الأخرى في غضون 30 يوماً.

إذا احتجنا إلى وقت إضافي، فسنشرح السبب ونُعلمك بالتاريخ المتوقع لردّنا. كما سنخبرك بحقّك في إرسال شكواك إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial Complaints Authority).

### وسيلة تأكيدنا للنتيجة

سنؤكد التوصل لأي حل لشكواك عبر إخطارك به خطياً إذا:

- كانت الشكوى حول ضائقة مالية، أو
- يستغرق حلّها أكثر من خمسة أيام عمل، أو
- طلبتَ متّ ذلك.

إذا كنت راضياً عن كيفية حلّنا لشكواك، نكون قد وصلنا إلى نهاية العملية.

### 3. إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا على شكواك

إذا لم تكن راضياً عن كيفية حلّنا لشكواك، فيمكنك أن تطلب من الفريق الداخلي المسؤول عن العلاقات مع العملاء مراجعة قرارنا أو يمكنك تصعيد الشكوى إلى برنامج حلّ النزاعات الخارجي المجاني والمستقل الذي توفّره هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

### الاتصال بالفريق المسؤول عن العلاقات مع العملاء

يمكنك الاتصال بالفريق المسؤول عن العلاقات مع العملاء على الرقم 1800 663 080 بين الساعة 8:30 صباحاً والساعة 5:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا من الاثنين إلى الجمعة أو إرسال بريد إلكتروني إلى [customer.relations@boqspecialist.com.au](mailto:customer.relations@boqspecialist.com.au).

### الاتصال بهيئة AFCA

إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا على شكواك، يمكنك طلب مراجعتها من قبل هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). تقدّم هيئة AFCA إجراءات مجانية ومُستقلّة لتسوية النزاعات الخارجية.

اتصل بهم على الرقم 1800 931 678 (اتصال مجاني)



أرسل بريد إلكتروني إلى [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
أو راجع الموقع الإلكتروني [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



أرسل رسالة إلى Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



يمكنك معرفة المزيد عن هيئة AFCA عبر الموقع الإلكتروني [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



## إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأم

### خدمات الترجمة الشفهية

إذا كنت تفضل التحدث إلينا بلغة غير اللغة الإنجليزية، فيمكننا التنسيق مع مترجم لمساعدتك عند الاتصال بنا. تتوفر خدمات الترجمة الشفهية مجاناً.

### خدمات الترجمة الخطية

تتوفر هذه الوثيقة على الموقع الإلكتروني [www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqspecialist.com.au/feedback-and-complaints) بلغات الماندرين والفيتنامية والعربية والكورية والكانتونية.

## إذا كنت تعاني من قصور بصري أو ضعف البصر

### نسخة مطبوعة بطريقة برايل

يُرجى الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى نسخة من هذه الوثيقة مطبوعة بطريقة برايل. وسنأخذ الترتيبات اللازمة لإرسالها إليك مجاناً.

## إذا كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع أو ضعف في الكلام

نحن نرحب بالمكالمات من خلال خدمة الترحيل الوطنية (National Relay Service). وسائل الاتصال بها:

- آلة الطباعة عن بُعد (TTY) للصم والبكم، اتصل على الرقم 133 677
  - خدمة التحدث والاستماع (ناقل الصوت) اتصل على الرقم 1300 555 727
  - الدردشة عبر خدمة الترحيل الوطنية NRS (خدمة الترحيل عبر الإنترنت)، استخدم الموقع الإلكتروني أو تطبيق NRS للاتصال بهم.
- عند الإجابة على مكالمتك اطلب منهم الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 1300 160 160. نحن متواجدون 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
- سيكون موظف الترحيل في خدمة NRS معك على الخط طوال مدة المكالمة لضمان سلاسة التواصل، ولكنّه لن يغيّر أو يتدخل في ما يقوله الطرفان.
- يمكنك العثور على المعلومات كي تعرف أي نوع من وسائل الاتصال تناسبك، ومعلومات حول سياسة الخصوصية التي يتبعونها على موقع NRS الإلكتروني:

الموقع الإلكتروني: [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

البريد الإلكتروني: [helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au)

رسالة SMS: 0416 001 350

ناقل الصوت: 1800 555 660

آلة TTY: 1800 555 630