



# VIRGIN MONEY

## دليل تقديم الشكاوى

تشرين الأول/أكتوبر 2021

# إذا لم تكن راضياً عن خدمتنا فنحن نريد إصلاحها

يمكنك:

الاتصال بالمركز المحلي لخدمة العملاء على الرقم **13 81 51** بين الساعة 8:00 صباحاً و 8:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا، من الاثنين إلى الجمعة أو بين الساعة 8:00 صباحاً و 6:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا، أيام السبت والأحد.



إرسال بريد إلكتروني إلى جهة من الجهتين التاليتين:

**القروض الإسكانية والحساب**

**المُرافق للقرض الإسكاني**

[service@virginmoney.com.au](mailto:service@virginmoney.com.au)

**المعاملات وحسابات الادخار**

[ask@virginmoney.com.au](mailto:ask@virginmoney.com.au)

إرسال رسالة إلى:

**Virgin Money Customer Relations**

**Reply Paid 2258**

**Brisbane Qld 4001**



## 2. سوف نُؤكّد استلام شكواك ونسعى إلى حلّها

إذا تلقينا شكواك عبر الهاتف، فسوف نُؤكّد 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.

إذا لم تتمكن من حل شكواك على الفور، فسُنخبرك 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 المُبرّم بيننا. أثناء إجراءات النظر في الشكوى، قد نحتاج إلى طلب المزيد من المعلومات منك.

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.

### ماذا يحدث عند تقديم شكوى

إذا قدّمت شكوى، فسنوجّهك خلال عملية بسيطة. خلال هذه العملية سوف نقوم بما يلي:

- تأكيد استلام شكاوك على الفور
- الاعتذار منك إذا كنّا قد ارتكبنا أي خطأ
- الاستماع إلى مخاوفك والسعي إلى تفهّمها
- معاملتك باحترام ومراعاة وتعاطف
- النظر في شكاوك بطريقة عادلة وموضوعية
- التصرف 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 تمثيلك

يمكنك أن تطلب من شخص آخر التعامل في شكاوك 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.virginmoney.com.au/complaints](http://www.virginmoney.com.au/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 تودّ أن نفعله لإصلاح الخطأ.

## دعم إضافي

### 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.virginmoney.com.au/complaints](http://www.virginmoney.com.au/complaints) بلغات الماندرين والفيتنامية والعربية والكورية والكانتونية.

### إذا كنت تعاني من قصور بصري أو ضعف البصر

#### نسخة مطبوعة بطريقة برايل

يرجى 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 مكالماتك اطلب منهم الاتصال بفريق خدمة العملاء التابع لمؤسسة Virgin Money (Virgin Money Customer Care Team) على الرقم **13 81 51**. نحن متواجدون بين الساعة 8:00 صباحاً و 8:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا، من الاثنين إلى الجمعة أو بين الساعة 8:00 صباحاً و 6:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا، أيام السبت والأحد.

سيكون موظف الترحيل في خدمة NRS معك على الخط طوال مدة المكالمات 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**

## 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 ونعلمك بالتاريخ المتوقع لردّها. كما سنخبرك بحقك في رفع شكواك إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial Complaints Authority).

### وسيلة تأكيدينا 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
- طلبت منّا ذلك.

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

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

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

#### الاتصال بالفريق المسؤول عن العلاقات مع العملاء

يمكنك الاتصال بالفريق المسؤول عن العلاقات مع العملاء على الرقم **1800 574 766** بين الساعة 8:30 صباحاً والساعة 5:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا من الاثنين إلى الجمعة أو إرسال بريد إلكتروني إلى [customer.relations@virginmoney.com.au](mailto:customer.relations@virginmoney.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 ومُستقلة لتسوية النزاعات الخارجية.

وسائل الاتصال بهيئة AFCA:

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)



[virginmoney.com.au](http://virginmoney.com.au)

تروّج مؤسسة ("Virgin Money") Virgin Money (Australia) Pty Limited ABN 75 103 478 897 للقروض الإسكانية بصفتها الممثل الائتماني المُعتمد للجهة التي تقدّم الائتمان، مصرف Bank of Queensland Limited ABN 32 009 656 740 رخصة الائتمان الأسترالية 244616 ("المقرض").