



دليل تقديم الشكاوى.

نحن هنا للإصغاء لتجاربك، سواء كانت جيدة أم سيئة.

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

إن لم تكن منتجاتنا أو خدماتنا أو موظفينا أو إجراءاتنا في التعامل مع الشكاوى عند حسن ظنك في أي وقت كان، فنحن نريدك أن تُخبرنا بذلك. سُنصغي إلى شكاوك وسنعمل معك على حلها. من خلال إخبارنا ما الخطأ الذي حدث، سَنتمكّن من فهم كيف يمكننا تحسين خدماتنا وكيف نمنع حدوث الأخطاء مرّة أخرى.

التزاماتنا تجاهك.

عند التعامل مع شكاوك، سنتبع مبادئنا الخاصة بالتعامل مع الشكاوى. وسنقوم بما يلي:

- التصرف بنزاهة
- الاستماع إلى مخاوفك والسعي إلى تفهمها
- معاملتك باحترام ومراعاة وتعاطف
- النظر في شكاوك بطريقة عادلة وموضوعية والسعي إلى إيجاد حلّ عادل ومعقول
- السعي إلى حلّ شكاوك في أسرع وقت ممكن
- إعلامك بالطرق التي يمكنك من خلالها الحصول على المساعدة للتعامل مع شكاوك، إن كنت بحاجة إليها
- الاعتذار منك إذا كنّا قد ارتكبنا أي خطأ.

يسرّنا تقديم المساعدة لك إن كان لديك أي احتياجات مُحدّدة في أي وقت أثناء سير العملية.

لا توجد أي رسوم لتقديم شكاوى، ما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

1. أخبرنا بما حدث.

اتصل بنا بأي طريقة من الطرق المذكورة أدناه وأخبرنا عن:

- اسمك
- طريقة الاتصال المُفضّلة لديك
- ما الخطأ الذي حدث بما في ذلك المنتجات و/أو الخدمات التي تشكو منها
- ما الذي تودّ أن نفعله لإصلاح الخطأ.

نحن نقبل الشكاوى من مصدر مجهول، ولكن إن لم يكن لدينا تفاصيلك للتحقق من هويّتك أو الاتصال بك، فإننا على الأغلب لن نتمكّن من الردّ عليك.

اتصل بنا على الرقم **13 81 51** أو على الرقم 3022 5430 61+ إن كنت خارج أستراليا، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 8 مساءً، وأيام السبت من الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 5 مساءً بتوقيت أستراليا الشرقي.



إذا كان لديك **حساب معاملات أو حساب توفير**، يمكنك الاتصال بنا باستخدام ميزة الدردشة الآمنة في تطبيق هاتفك المحمول.



إذا كان لديك **حساب قرض منزلي**، يمكنك إرسال رسالة إلينا عبر صندوق البريد الإلكتروني الآمن في حسابك عبر الإنترنت.

قدّم شكاوك عبر الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني <https://virginmoney.com.au/help/complaints>



أرسل رسالة خطيّة إلى فريقنا المسؤول عن العلاقات مع العملاء إلى العنوان التالي: **Reply Paid 2258, Brisbane QLD 4001**



يمكنك أيضاً الاتصال بفريقنا المسؤول عن العلاقات مع العملاء مباشرةً:

عبر الهاتف على الرقم: **1800 574 766** (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 5 مساءً بتوقيت أستراليا الشرقي)

عبر البريد الإلكتروني: Customer.Relations@virginmoney.com.au

يمكنك تعيين أحد الأشخاص لمساعدتك في التعامل مع شكواك.

يمكنك أن تطلب من شخص آخر تقديم شكواك و/أو التعامل مع شكواك نيابةً عنك، كأحد أفراد العائلة أو صديق أو محامي أو مستشار مالي. وستوجب عليك منحنا السلطة لمناقشة شكواك مع هذا الشخص. يمكنك الاطلاع على موقعنا الإلكتروني لمعرفة كيف يمكنك تفويض أحد الأشخاص:

<https://virginmoney.com.au/help/complaints>

لن نتواصل معك بشكل مباشر بعد منح التفويض إلا إذا:

- طلبت منا ذلك على وجه التحديد، أو
- كنا نشعر بالقلق من أن ممثلك غير مخوّل بتمثيلك، أو أنه يتصرّف بطريقة مُضلّلة أو خادعة، أو أنه لا يتصرّف بما يخدم مصلحتك، أو
- تلقينا تفاصيل اتصال مختلفة من هيئة التحقيق في الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) فيما يتعلق بشكوى تم تقديمها إليهم نيابةً عنك.

إن كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى.

إن كانت اللغة الإنجليزية هي لغتك الثانية.

إن لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأم وتُفضّل التحدّث إلينا بلغة أخرى فيمكننا التنسيق مع مترجم لمساعدتك. لترتيب خدمات مترجم شفهي مجانية، يمكنك الاتصال على الرقم 13 81 51.

كما يمكنك الاطلاع على هذا الدليل بلغات أخرى. للمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: <https://virginmoney.com.au/help/complaints>

إن كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع أو ضعف في الكلام:

إنّ خدمة التواصل الوطنية للصم والبكم (NRS) المجانية هي أداة مفيدة لمساعدتك في تقديم شكوى:

آلة الطباعة عن بُعد للصم والبكم (TTY): لخدمة تحويل رسالة عبر الهاتف إلى صوت، اتصل على الرقم 133 677

خدمة تحويل رسالة نصية قصيرة (SMS) إلى صوت: لتحويل رسالتك، أرسل رسالة نصية عبر الهاتف إلى الرقم 0423 677 767.

الدرشة عبر خدمة NRS (خدمة تحويل الرسالة عبر الإنترنت إلى صوت): لتحويل رسالتك عبر الإنترنت إلى صوت، اتصل بموقع NRS الإلكتروني أو تطبيق NRS.

خدمة التحدّث والاستماع (نقل الصوت): تتوفر خدمة نقل الصوت إن كنت تعاني من ضعف في الكلام - اتصل على الرقم 1300 55 57 27 واطلب الاتصال على الرقم 13 81 51. سيقى موظف خدمة NRS معك على الخط طوال مدّة المكالمة لضمان سلاسة التواصل، غير أنه لن يغيّر أو يتدخّل في ما يقوله الطرفان.

يمكنك العثور على المعلومات كي تعرف أي نوع من وسائل الاتصال تناسبك ومعلومات حول سياسة الخصوصية التي يتبعونها على موقع Access Hub الإلكتروني:

[الموقع الإلكتروني: https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs](https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs)

كما يمكنك الاتصال بهم عبر:

البريد الإلكتروني: helpdesk@relayservice.com.au

رسالة نصية قصيرة إلى الرقم: 0416 001 350

الهاتف: 1800 555 660

آلة الطباعة عن بُعد للصم والبكم (TTY): 1800 555 630

للمزيد من المعلومات حول وسائل الاتصال، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs/nrs-helpdesk>

إن كنت ترغب في الحصول على نسخة من هذا الدليل بلغة مبسّطة.

نحن نعلم أن عملاءنا لديهم مجموعة متنوّعة من احتياجات التواصل، لذلك قدّمنا دليلاً باللغة الإنجليزية المبسّطة حول كيفية تقديم شكوى. هناك أيضاً إصدار مُميّز مُحسّن للاستخدام مع قارئ الشاشة.

يمكنك تنزيل كل منهما على الموقع الإلكتروني: <https://virginmoney.com.au/help/complaints>

اتصل بنا إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة في قراءة هذا الدليل وفهمه أو العثور على المزيد من المعلومات.

تتوفّر أيضاً نسخة مطبوعة بطريقة برايل.

يُرجى الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى نسخة من هذا الدليل مطبوعة بطريقة برايل، وسنأخذ الترتيبات اللازمة لترجمتها وإرسالها إليك مجاناً.

2. الخطوات التي سنأخذها.

سوف نؤكد استلام شكواك

- عندما تقدّم شكوى، سنؤكد لك استلامها عندما تتحدّث إليك للمرّة الأولى، أو خلال يوم عمل واحد إذا تلقّينا شكواك خطياً.
- نحن نسعى إلى حلّ الشكاوى على الفور أو خلال خمسة أيام عمل. وإذا احتجنا إلى وقت إضافي، سنُبقيك على اطلاع بالتقدّم الذي نُحرّزه وسنخبرك بما يلي:
- اسم الفريق الذي سيتعامل مع شكواك
 - تفاصيل الاتصال بهم.

وسائل التواصل معك

سنسعى دائماً إلى الاتصال بك بنفس الطريقة التي اتصلت بنا بها، ما لم تطلب منا القيام بذلك بطريقة أخرى. إن لم نتمكن من حلّ شكواك على الفور، فقد نتصل بك بطرق أخرى أثناء عملية حلّها.

سنراجع شكواك ونُحقّق فيها

نحن ملتزمون بالعمل معك حتى نتمكن من حلّ شكواك في أسرع وقت ممكن. بمجرد أن نستلم شكواك، سننظر في المعلومات التي قدّمتها لنا وسنحقّق ملياً في أي مشاكل أُنزّتها. قد نحتاج إلى العمل مع فرق أخرى داخلياً لمعرفة سبب حدوث المشكلة والبحث عن طرق يمكننا من خلالها حلّها و/أو منع حدوثها مرّة أخرى.

إذا احتجنا إلى المزيد من المعلومات

نحن سنسعى إلى إيجاد حلّ عادل ومنطقي لشكواك باستخدام جميع المعلومات المتوقّرة لدينا، وستتصل بك إذا احتجنا إلى المزيد من المعلومات.

قبول الحلّ الذي توصلنا إليه

إن كنت راضياً عن الحلّ الذي اقترحناه واخترت قبوله، فقد نطلب منك تأكيد ذلك معنا إما شفهيّاً أو خطياً.

كم من الوقت ستستغرق الإجراءات؟

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

في بعض الظروف الاستثنائية، قد لا نتمكن من الردّ عليك ضمن الفترة الزمنية المُحدّدة. وإذا حدث هذا، سنكتب إليك ونُخبرك بما يلي:

- سبب التأخير
 - التاريخ المتوقّع لسماع نتيجة تحقيقنا
 - حقّك في تقديم شكوى إلى هيئة التحقيق في الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) وتفاصيل الاتصال بها.
- سنزوّدك أيضاً بآخَر المستندات حول التقدّم الذي نُحرّزه شهريّاً.

متى سنرسل لك رداً خطياً

سنؤكد دائماً نتيجة شكواك عبر إخطارك بها خطياً إذا:

- استغرق حلّها أكثر من خمسة أيام عمل، أو
- كانت الشكاوى حول ضائقة مالية، أو
- طلبتَ ممّا ذلك في أي مرحلة.

3. إن لم تكن راضياً عن النتيجة.

إن لم تكن راضياً عن جوابنا و/أو طريقة تعاملنا مع شكواك، يمكنك تقديم شكوى إلى هيئة التحقيق في الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). تقدم هيئة AFCA خدمات مجانية للمستهلكين، وتسعى للتوصل إلى حلول عادلة ومستقلة للشكاوى المتعلقة بالخدمات المالية.

للاتصال بهيئة AFCA، يمكنك:

- الاتصال عبر الهاتف على الرقم **1800 931 678** (اتصال مجاني)
 - إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى info@afca.org.au
 - زيارة الموقع الإلكتروني www.afca.org.au
 - إرسال رسالة خطية إلى: **Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC, 3001**
- تذكر أنه قد يكون هناك مهلة زمنية مُحددة للاتصال بالهيئة، لذا من الأفضل التواصل معهم بسرعة أو زيارة موقعهم الإلكتروني للحصول على المزيد من المعلومات.