

# دليل تقديم الشكاوى لمصرف BOQ



FINANCE

آب/أغسطس 2021

## 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 لحلها، سنتعلم كيف نمنع حدوثها مرة أخرى.

### ماذا يحدث عند تقديم شكوى

إذا قَدِّمت شكوى، فسنوَجِّهك 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 تمثيلاً

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.boqfinance.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqfinance.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 بمركز التواصل مع العملاء على الرقم **1800 245 614**، من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً (بتوقيت شرقي أستراليا).

استخدام استمارة تقديم الشكاوى عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني

[www.boqfinance.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqfinance.com.au/feedback-and-complaints)

إرسال رسالة إلى: Customer Relations, Reply Paid 2258,

Brisbane Qld 4001.



## 2. سوف نؤكد استلام شكواك ونسعى إلى حلها

إذا تلقينا شكواك عبر الهاتف، فسوف نؤكد استلام شكواك ونسعى إلى حلها 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 نتمكن من حل شكواك على الفور، فسنخبرك 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.

### كم من الوقت ستستغرق إجراءات النظر في الشكوى

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

إذا احتجنا إلى وقت إضافي، فسنشرح السبب ونعلمك بالتاريخ المتوقع لردنا. إذا كانت شكواك تتعلق بمسألة مع BOQ Credit Pty Limited أو BOQ Funding Pty Limited أو BOQ Cashflow Finance Pty Ltd، فسنخبرك أيضاً بحقك في رفع 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 حلها أكثر من خمسة أيام عمل، أو
- طلبت متاً ذلك.

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

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

إذا لم تكن راضياً عن كيفية حلنا لشكواك، فيمكنك أن تطلب من الفريق الداخلي المسؤول عن العلاقات مع العملاء مراجعة قرارنا أو إذا كانت شكواك تتعلق بمسألة مع BOQ Credit Pty Limited أو BOQ Funding Pty Limited أو BOQ Cashflow Finance Pty Ltd، فيمكنك 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@boq.com.au](mailto:customer.relations@boq.com.au).

### الاتصال بهيئة AFCA

إذا كانت شكواك تتعلق بمسألة مع BOQ Credit Pty Limited أو BOQ Funding Pty Limited أو BOQ Cashflow Finance Pty Ltd ولم تكن راضياً عن ردنا، يمكنك الطلب من هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) مراجعتها. تقدّم هيئة AFCA إجراءات مجانية ومستقلة 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

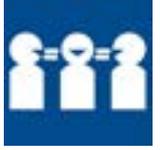


الإلكتروني [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

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 تفضّل التحدّث إلينا بلغة غير اللغة الإنجليزية، فيمكننا التنسيق مع مترجم لمساعدتك عند الاتصال بنا. تتوفر خدمات الترجمة الشفهية مجاناً.

### خدمات الترجمة الخطية

تتوفّر هذه الوثيقة على الموقع الإلكتروني [www.boqfinance.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boqfinance.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 نرحّب 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 التواصل مع العملاء التابع لمصرف BOQ Finance (BOQ Finance Customer Contact Centre) على الرقم **1800 245 614**. نحن متواجدون بين الساعة 8:00 صباحاً والساعة 5:00 مساءً (بتوقيت شرقي أستراليا).

سيكون موظف الترحيل في خدمة NRS معك على الخط طوال مدة المكالمة لضمان سلاسة التواصل، ولكنّه 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 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**