

دليل تقديم الشكاوى لمصرف BOQ

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

- تأكيد استلام شكاوك على الفور
- الاعتذار منك إذا ارتكبنا أي خطأ
- الاستماع إلى مخاوفك والسعي إلى تفهمها
- معاملتك باحترام ومراعاة وتعاطف
- النظر في شكاوك بطريقة عادلة وموضوعية
- التصرف بنزاهة.

يسرنا تقديم المساعدة لك إذا كان لديك أي احتياجات مُحددة 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 يتصرف نيابةً عنك. في بعض الحالات، قد نحتاج أيضاً إلى الاتصال بك مباشرةً.

يمكنك العثور على استمارة التوكيل عبر الموقع الإلكتروني - www.boq.com.au/feedback-and-complaints أو يمكنك زيارة أحد الفروع للحصول على نسخة عنها.

1. أخبرنا بما حدث

اتصل بنا بأي طريقة من الطرق وأخبرنا عن:

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

يمكنك:

زيارة أو الاتصال بالفرع المحلي أو الاتصال بمدير الخدمات المصرفية التجارية (Business Banking Manager) 

الاتصال بالمركز المحلي للتواصل مع العملاء على الرقم 1300 55 72 72، 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع 

استخدام استمارة تقديم الشكاوى عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني 
www.boq.com.au/feedback-and-complaints

إرسال رسالة إلى: Customer Relations, Reply Paid 2258, Brisbane Qld 4001. 

2. سوف نؤكّد استلام شكواك ونسعى إلى حلّها

إذا تلقينا شكواك في أحد الفروع أو 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.

إذا لم نتمكن 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 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 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 لردّنا. كما سنخبرك بحقّك في إرسال شكواك إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial Complaints Authority).

كيفية تقديم شكوى - تابع

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 منا 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 يمكنك تصعيد الشكوى إلى برنامج حل النزاعات الخارجي المجاني 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 663 080** بين الساعة 8:30 صباحاً وحتى الساعة 5:00 مساءً بتوقيت شرقي أستراليا من الاثنين إلى الجمعة أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.relations@boq.com.au.

الاتصال بهيئة AFCA

إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا على شكواك، يمكنك طلب مراجعتها من قبل هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). تقدم 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 أو راجع الموقع الإلكتروني 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

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 أو زيارة الفرع. تتوفر خدمات الترجمة الشفهية مجاناً.

خدمات الترجمة الخطية

تتوفر هذه الوثيقة على الموقع الإلكتروني www.boq.com.au/feedback-and-complaints بلغات الماندرين والفيتنامية والعربية والكورية والكانتونية.

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 تعاني من
قصور بصري أو
ضعف البصر

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

- آلة الطباعة عن بُعد (TTY) للسمع 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 (BOQ's Customer Contact Centre) على الرقم 1300 55 72 72. 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

البريد الإلكتروني: helpdesk@relayservice.com.au

رسالة SMS: 0416 001 350

ناقل الصوت: 1800 555 660

آلة TTY: 1800 555 630

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