



دليل شكاوى ANZ

5 تشرين أول/أكتوبر 2021

الترامنا تجاه عملانا

- ✓ سوف نتعامل مع شكواك بشكل عادل وموضوعي وبدون تحيز.
- ✓ سوف نضمن أن يتم تنفيذ أي نتائج قرار متفق عليه في الوقت المناسب.
- ✓ إذا لم تتمكن من حل شكواك على الفور، فسنجري مزيداً من التحقيق. نحن نهدف بشكل عام إلى حل الشكاوى في غضون 30 يوماً. ينطبق إطار زمني أقصر مدته 21 يوم على الشكاوى المتعلقة بالضائقة المالية وتحصيل الديون.
- ✓ إذا احتجنا للمزيد من الوقت للبحث في شكواك وحلها، فسوف نشرح لك السبب ونخبرك بالتاريخ المتوقع للوصول إلى نتيجة. سوف نبقيك على اطلاع بالتقدم المحرز ونزودك بتفاصيل الإتصال بالهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA).
- ✓ سنطمح إلى النظر في شكواك في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من تاريخ تلقيها، أو في أقرب وقت ممكن عملياً.
- ✓ سوف نزودك بمعلومات حول إجراءات التعامل مع الشكاوى.
- ✓ إجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بنا مجانية.
- ✓ سوف نراجع المعلومات التي تقدمها ونحاول حل شكواك في الوقت الذي ترفعها إلينا.
- ✓ سنقيم شكواك ونعطيها الأولوية وفقاً لمدى إلحاحها وخطورة فحواها.

إذا كنت بحاجة للمساعدة في تقديم شكوى

يمكنك تعيين شخص آخر لإدارة شكواك بالنيابة عنك، على سبيل المثال، صديق أو أحد أفراد العائلة أو ممثل قانوني أو مستشار مالي. سوف نتحدث إلى ممثلك إذا سمحت لنا بذلك.

يمكننا الترتيب لحضور مترجم شفهي (بما في ذلك مترجم لغة الإشارة AUSLAN) لمساعدتك في تقديم شكواك وإدارتها بناءً على توفر الخدمة. يرجى إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، بما في ذلك أي احتياجات محددة، لتقديم شكواك.

هذا المستند متاح على www.anz.com.au/complaint باللغات العربية والكورية والهندية والفيتنامية والصينية المبسطة والصينية التقليدية والإيطالية واليونانية. يرجى إخبارنا إذا كنت تريد الحصول على هذا المستند بلغة أخرى أو بصيغة أخرى.





عن هذه الوثيقة

نحن نسعى جاهدين لتقديم منتجات وخدمات ممتازة لعملائنا، ولكن إذا أخطأنا في بعض الأمور، فنريد أن نسمع منك. نحن ملتزمون بالعمل معك لفهم ما حدث ومحاولة حل شكاوك على الفور. نعدك بالإستماع إليك وبذل قصارى جهدنا لإيجاد حل عادل ومعقول.

توضح هذه الوثيقة كيفية تقديم الشكوى، وما يمكن أن نتوقعه منا والمدة التي بإمكانك توقعها لإكمال الإجراءات. كما توضح أيضًا كيفية الاتصال بالهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA) إذا لم تكن راضيًا عن الطريقة التي استجبنا فيها لشكاوك، أو إذا لم تتمكن من حل شكاوك في الإطار الزمني الذي وعدنا به.



بالإضافة إلى هذه الوثيقة، تساعد مبادئ حل النزاعات لدينا على التأكد من التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وبما يتماشى مع توقعات المجتمع. بإمكانك العثور على مبادئ حل النزاعات لدينا على

www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/

حل شكاوك

3

بمجرد تلقينا شكاوك، سنحاول حل شكاوك على الفور إن أمكن، أو في غضون 5 أيام عمل. في بعض الحالات، يكون الحل الوحيد الذي يمكننا تقديمه هو تفسير و/أو اعتذار.

إذا قمنا بحل شكاوك بشكل يرضيك في غضون 5 أيام عمل من استلامها، فسنقدم ردًا مكتوبًا فقط إذا طلبت ذلك، أو إذا كانت شكاوك تتعلق بصعوبات.

إذا احتجنا للمزيد من الوقت للبحث في شكاوك واكتشاف خيارات الحل معك، فسوف نقوم بـ:

- إعلامك و إطلاعك على التقدم في عملية البت؛ و
- إعطائك اسم الشخص الذي يتعامل مع شكاوك وطريقة الإتصال به.

إذا استغرق حل شكاوك أكثر من 5 أيام عمل، فسوف نؤكد النتيجة معك كتابيًا. سوف نسعى إلى حل شكاوك في غضون 30 يوم (أو 21 يوم في حالة الضائقة المالية أو تحصيل الديون). إذا لم تتمكن من الوفاء بهذه الأطر الزمنية، فسنشرح السبب ونخبرك بالتاريخ المتوقع للوصول إلى نتيجة لشكاوك. سوف نبقىك على اطلاع بالتقدم المحرز وبحقك بتقديم شكوى للهيئة الأسترالية للشكاوى المالية إذا كنت غير راضٍ وسنقوم بتقديم معلومات التواصل مع AFCA.

كيف يمكنك المطالبة بمراجعة شكاوك

4

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا، يمكنك الإتصال بالهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA).

الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA)

الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA) مستقلة عن ANZ وتقدم خدمة مجانية ومستقلة لتسوية النزاعات للأفراد وعملاء المصالح التجارية الصغيرة غير القادرين على حل شكاويهم مباشرة مع ANZ.

اتصل: 1800 931 678 (اتصال مجاني) أو
1800 937 678 (+61)

الاييميل: info@afca.org.au

الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au

البريد: الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

كيف تقدّم شكوى

1 تواصل معنا

أسهل طريقة للتواصل معنا لإخبارنا بشكواك هي استخدام استمارة الشكاوى عبر الإنترنت أو الاتصال بنا هاتفياً.

كتابياً

- استخدم استمارة الشكاوى الإلكترونية الخاصة بنا على www.anz.com.au/complaint أو
- اكتب لفريق حل الشكاوى في ANZ:
Locked Bag 4050
South Melbourne VIC 3205



هاتفياً

- 13 13 14
- +613 9683 9999 من خارج أستراليا
- فريق حل الشكاوى على الرقم 1800 805 154
- خدمة الاتصال الوطني لضعيفي السمع 133 677



شخصياً

- اذهب إلى أقرب فرع لـ ANZ في منطقتك
- إذا كان لديك مدير علاقات، بإمكانك الاتصال به



من خلال تطبيق ANZ Plus

- إذا كنت أحد عملاء ANZ Plus، يمكنك التوجه إلى قسم الدعم في تطبيق ANZ Plus



2 أخبرنا عن شكواك

نرجو منك أن تخبرنا بما يلي

- اسمك ومعلومات التواصل المفضلة لديك.
- موضوع شكواك وما الخطأ الذي حدث - قد يكون هذا متعلقاً بمنتجات أو خدمات ANZ أو طاقم العمل أو تعاملنا مع شكوى.
- الحل الذي تريده.

