



دليل شكاوى ANZ

عربي ARABIC

التزامنا تجاه عملائنا

- ✓ سوف نتواصل بطريقة واضحة وتتسم بالاحترام، وسنستخدم لغة "إنجليزية سهلة" في تواصلنا معك.
- ✓ سوف نزودك بمعلومات حول إجراءات التعامل مع الشكاوى، والأطر الزمنية لها والتقدم المُحرز في شكاوك.
- ✓ سنوفر إجراءات مجانية لحل الشكاوى.
- ✓ سوف نراجع المعلومات التي تقدمها وسننصت لك باهتمام ونحاول حل شكاوك في الوقت الذي ترفعها إلينا.
- ✓ إذا لم تتمكن من حل شكاوك على الفور، فسوف نقوم بالمزيد من البحث فيها. نحن نهدف بشكل عام إلى حل الشكاوى في غضون 45 يوم. ينطبق إطار زمني أقصر مدته 21 يوم على الشكاوى المتعلقة بالضائقة المالية وتحصيل الديون، وقد تنطبق أطر زمنية أطول على الشكاوى المتعلقة بالإدخار التقاعدي.
- ✓ إذا احتجنا للمزيد من الوقت للبحث في شكاوك وحلها، فسوف نشرح لك السبب ونخبرك بالتاريخ المتوقع للوصول إلى نتيجة. سوف نبقيك على اطلاع بالتقدم المُحرز ونزودك بتفاصيل الاتصال بالهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA).
- ✓ سوف نعمل معك لاستكشاف خيارات لحل شكاوك. إذا لم تتمكن من حل الشكاوى معك، سوف نوضح الأسباب التي استندنا إليها لتكوين آرائنا والمعلومات التي اعتمدنا عليها للتوصل إلى قرارنا.
- ✓ سوف نخطرك بالقرار كتابياً إذا استغرقت الإجراءات أكثر من 5 أيام عمل، أو إذا طلبت منا ردّاً مكتوباً، أو إذا كانت الشكاوى تتعلق بضائقة مالية.
- ✓ سوف نخبرك بالخيارات المتاحة لمراجعة شكاوك.



إذا كنت بحاجة للمساعدة في تقديم شكاوى

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

يمكننا الترتيب لمترجم شفهي إذا كان متوفراً (بما في ذلك مترجم لغة الإشارة AUSLAN) لمساعدتك في تقديم شكاوك وإدارتها. يرجى إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، بما في ذلك أي احتياجات محددة، لتقديم شكاوك.

هذا المستند متاح على موقع anz.com باللغات العربية والكورية والهندية والفيتنامية والصينية المبسطة والصينية التقليدية والإيطالية واليونانية. يرجى إخبارنا إذا كنت تريد الحصول على هذا المستند بلغة أخرى أو بنسق آخر.



نبذة عن هذا المستند

يوضح هذا المستند كيفية تقديم الشكوى، وما يمكن أن تتوقعه منا والمدة التي بإمكانك توقعها لاكمال الإجراءات. كما يوضح أيضًا كيفية الاتصال بمسائِد العملاء لدى ANZ أو الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA) إذا لم تكن راضيًا عن كيفية استجابتنا لشكواك، أو إذا لم تتمكن من حل شكواك في الإطار الزمني الذي وعدنا به.

نحن نسعى جاهدين لتقديم منتجات وخدمات ممتازة لعملائنا، ولكن إذا أخطأنا في بعض الأمور، فبالأكيد يهمننا رأيك. نحن ملتزمون بالعمل معك لفهم ما يحدث ومحاولة حل شكواك على الفور. نؤكد حرصنا على الإنصات إليك وبذل قصارى جهدنا لإيجاد حل عادل ومعقول.



بالإضافة إلى هذا المستند، تساعد مبادئ حل النزاعات لدينا على التأكد من التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وبما يتماشى مع توقعات أفراد المجتمع. يمكنك الاطلاع على مبادئ حل النزاعات لدينا على anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking



خيارات المراجعة المتاحة لك

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا، يمكنك الاتصال بمسازد العملاء لدى ANZ أو الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA).

مسازد العملاء لدى ANZ

يقوم مسازد العملاء لدى ANZ بعملية مراجعة محايدة للشكاوى التي لم يتم حلها من خلال إجراءات حل النزاعات الداخلية. إنَّ إحالة شكاوك إلى مسازد العملاء هي مجرّد خيار متاح، ولكنها ليست ملزمة. يلتزم ANZ بالنتائج التي يتوصل إليها مسازد العملاء في حين أنها غير ملزمة لك - ويظل بإمكانك الاتصال بـ AFCA إذا لم تكن راضيًا عن قرار مسازد العملاء.

البريد الإلكتروني: customeradvocate@anz.com

الهاتف: +613 8654 1000

البريد العادي: ANZ Customer Advocate

833 Collins St,
Docklands VIC 3008

الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA)

الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA) هي جهة خارجية مستقلة عن ANZ. تقدم AFCA خدمة مجانية ومستقلة لتسوية النزاعات للعملاء الأفراد والأعمال التجارية الصغيرة غير القادرين على حل شكاويهم مباشرة مع ANZ.

الموقع الإلكتروني: afca.org.au

الهاتف: +61 1800 931 678

البريد العادي: Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3
Melbourne VIC 3001



سنحاول حل شكاوك على الفور

سنحاول حل شكاوك على الفور، إذا أمكن ذلك.

إذا احتجنا للمزيد من الوقت للبحث في شكاوك واستكشف خيارات الحل معك، فسوف نخبرك بذلك ونطلعك بالتقدّم المُحرز.

سوف نخطرك بالنتيجة كتابياً إذا استغرقت عملية حل شكاوك أكثر من 5 أيام عمل. سوف نسعى إلى حل شكاوك في غضون 45 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 نبقيك على اطلاع بالتقدم المُحرز ونزودك بتفاصيل الاتصال بالهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA).

كيف تقدّم شكوى



اخبرنا بمعلومات عن شكواك

نرجو منك أن تخبرنا بما يلي

- 1 اسمك
- 2 بيانات التواصل معك التي تفضلها
- 3 موضوع شكواك، بما في ذلك:
 - المنتجات أو الخدمات المتعلقة بشكواك والخطأ الذي حدث؛ و
 - الحل الذي تريده.

تواصل معنا

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



كتابياً

- استخدم استمارة تقديم شكوى عبر الانترنت المتاحة على موقعنا الإلكتروني anz.com.au/complaint أو
- ارسل رسالة بالبريد العادي إلى فريق حل الشكاوى لدى ANZ على العنوان:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



هاتفياً

- 13 13 14
- +613 9683 9999 من خارج أستراليا
- فريق حل الشكاوى لدى ANZ على الرقم 1800 805 154
- خدمة المرسل الوطني 133 677



شخصياً

- اذهب إلى أقرب فرع لـ ANZ بمنطقتك



إذا كنت تتعامل مع أحد مديري العلاقات، اتصل به على الفور

