

سياسة الشكاوى العامة

homeloans.com.au

1- الغرض

في homeloans.com.au Pty Ltd ، نقدم مستوى خدمة يتوقعه العملاء ويستحقونه. نحن نفخر أيضاً بأنفسنا بخدمة العملاء الاستثنائية، ولكن في بعض الأحيان لا يتم كل شيء بالشكل الصحيح ونبذل قصارى جهدنا لحل أي شكوى بطريقة عادلة ومُجدية. والغرض من هذه السياسة هو تزويدك بفهم كيفية تقديم شكوى إلينا وماذا تتوقع من عملية الشكاوى لدينا.

2- الشكاوى

نعتمد التعريف التالي للشكاوى:

تعبير عن عدم الرضا تجاه أو عن منظمة ما ، فيما يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها أو موظفيها أو تناول شكوى، حيث يكون الرد متوقعاً صريحاً أو ضمناً أو مطلوب قانونياً.

كيف تقدم شكوى

يمكنك تقديم شكوى إلينا عن طريق الاتصال بنا بأي وسيلة من الوسائل التالية:

customer@homeloans.com.au	البريد الإلكتروني:
PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215	العنوان البريدي:
1800 111 001	الهاتف:

كيفية الحصول على المساعدة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكوى إلينا أو لديك أي أسئلة بخصوص هذه السياسة، يمكنك الاتصال بنا على 1800 111 001.

خدمات الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى خدمة ترجمة، فيرجى إبلاغنا أثناء مكالمتك وسنقوم بترتيب ذلك لك. يمكننا أيضاً تزويدك بترجمة هذه السياسة وأي معلومات أخرى تحتاجها لمساعدتك.

بدون تحملك أي تكلفة ، يمكننا الاستعانة بخدمة ترجمة باللغات التالية (ليست شاملة):

Arabic	عربي	Greek	يوناني	Punjabi	بنجابي
Chinese (simplified)	صيني (مُبَسَّط)	Hindi	هندي	Japanese	ياباني
Chinese (traditional)	صيني (تقليدي)	Indonesian	اندونيسي	Serbian	صربي
French	فرنسي	Italian	ايطالي	Turkish	تركي
Filipino	فلبيني	Polish	بولندي	Korean	كوري
German	ألماني	Portuguese	برتغالي	Vietnamese	فيتنامي

اجراءاتنا في تناول الشكاوى والأطر الزمنية

نسعى للرد على الشكاوى في أقرب وقت ممكن وبأي حال، ضمن الأطر الزمنية الموضحة أدناه.

الرد	المرحلة الزمنية	الشكاوى / المرحلة
خطياً أو شفهيًا	في غضون 24 ساعة من استلام شكاوك أو في أقرب وقت ممكن عملياً	سوف نفيد باستلام شكاوك
خطياً	في غضون 21 يوماً من استلام شكاوك	سنقوم بالرد على شكاوك المتعلقة بالإشعار الافتراضي
خطياً	في غضون 21 يوماً من استلام شكاوك	سنقوم بالرد على شكاوك المتعلقة بضائقة أو طلب تأجيل التنفيذ
خطياً	في غضون 30 يوماً تقويمياً من استلام شكاوك	سوف نرد على شكاوك العامة
خطياً	ضمن الحد الأقصى للإطار الزمني المعمول به لنوع الشكاوى (كما هو مذكور أعلاه)	سوف نخبرك بأي تأخير ونزودك بأسباب التأخير

ملاحظة: سنقدم لك رداً خطياً (على شكاوى عامة) فقط إذا ظلت شكاوك دون حل في نهاية خمسة أيام عمل، أو إذا طلبت ردنا الخطي.

سلطة الشكاوى المالية الأسترالية

إذا كنت غير راضٍ عن استجابتنا لشكاوك، يمكنك رفع مخاوفك إلى سلطة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). سلطة AFCA هي خدمة مجانية تم تأسيسها لتزويدك بآلية مستقلة لحل شكاوى معينة. تفاصيل الاتصال ب(AFCA) هي:

الموقع: www.afca.org.au

البريد الإلكتروني: info@afca.org.au

العنوان البريدي: GPO Box 3, Melbourne VIC 3000

الهاتف: 1800 931 678

فاكس: 6399 9613 03

3- مراقبة المستندات

المالك:	رئيس الامتثال ومخاطر المؤسسة
المؤلف:	المسؤول الأعلى للامتثال
المعتمد:	المدير العام - الحوكمة والتغيير والثقافة
المراجعة:	تم مراجعة هذا المستند كل عامين
المراجعة القادمة:	سبتمبر 2023

السرية التجارية

المعلومات الواردة في هذا المستند سرية ومملوكة لشركة homeloans.com.au Pty Ltd. يجب الحفاظ عليها بسرية تامة وعدم الكشف عنها أو تكرارها أو استخدامها كلياً أو جزئياً لأي غرض دون الحصول على موافقة خطية من homeloans.com.au Pty Ltd. تم إجراء كل محاولة للتأكد من الحصول على المعلومات الواردة هنا من مصادر موثوقة. لا تضمن homeloans.com.au Pty Ltd دقة أو اكتمال المعلومات المقدمة ولا تتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ بما يتعلق باستخدام هذه المعلومات.