



دليل الشكاو

محتويات هذا الدليل

- ٣ حول هذا الدليل
- ٣ التزامنا
- ٤ إذا كنت تحتاج المساعدة لتقديم شكوى
- ٤ كيف تقدم الشكوى
- ٥ كيف تستطيع طلب مراجعة شكاك إن لم تكن راض عن ردنا

حول هذا الدليل

في Complete Credit نعتني بتقديم حلول مخصصة لعملائنا تُساعدهم على التخلّي عن التزاماتهم المالية السابقة، ولكن إذا أخطأنا نودّ أن نُعلمنا بذلك.

هدفنا هو حلّ المخاوف التي أُثيرت بشكل عادل خلال وقت مناسب بهدف الوصول الى حل وديّ لمصلحة جميع الأطراف.

يشرح هذه الدليل كيفية تقديم الشكوى، ما يمكنك أن تتوقع منّا والوقت المتوقع أن يستغرقه العمل. كما انه يُحدد كيفية اتصالك بنا أو بإدارة الشكاوى المالية الأسترالية AFCA إذا كنت غير راضٍ عن ردنا على شكواك أو في حال عدم قدرتنا على تقديم حلّ لشكواك ضمن الإطار الزمني الذي وعدنا به.

التزامنا

- سنتواصل معك بطريقة واضحة مهنية وتتسم بالاحترام بالإضافة الى ذلك سنستعمل لغة 'انكليزية مبسّطة' للتواصل معك.
- سنقدم معلومات طريقتنا في معالجة الشكوى والإطار الزمني المُطبّق وتقدّم شكواك.
- سنقدم مجاناً عملية حلّ الشكوى. سنقوم بمراجعة المعلومات التي تقدمها وسنستمع باهتمام وسنحاول حل شكواك في الوقت الذي ترفعها الينا.
- إذا لم نستطع حلّ الشكوى على الفور، سنتابع تحقيقاتنا. بشكل عام نهدف الى حل الشكاوى خلال ٢١ يوماً.
- إذا احتجنا المزيد من الوقت للتحقيق وحل شكواك سوف نبلّغك خطياً بذلك ونعطيك بيانات الاتصال ب AFCA.
- سنعمل معك لاستطلاع الخيارات لحل شكواك. ان لم نستطع حل الشكوى معك، سنعلّمك بأسباب وجهات نظرنا والمعلومات التي اعتمدنا عليها للوصول الى قرارنا.
- سنؤكّد الحل خطياً إذا استغرق الرد أكثر من ٥ ايام عمل، إذا طلبت رداً مكتوباً أو اذا كانت الشكوى بخصوص ضيق مالي.
- سنخبرك عن الخيارات المتوفرة لتطلب مراجعة شكواك.

إذا كنت تحتاج المساعدة لتقديم شكوى

- يمكنك تكليف شخص آخر لإدارة الشكوى بالنيابة عنك، مثلاً صديق أو فرد من العائلة، ممثل قانوني أو مستشار مالي.
- سنتحدث مع الشخص الذي يُملكك إذا قمت بتفويضنا لفعل ذلك.
- للمساعدة في تقديم وإدارة شكاوك، نستطيع طلب مترجم عبر خدمات الترجمة الخطية والشفهية TIS وذلك حسب توفّر المترجم.
- إذا كنت فاقداً للسمع أو لديك صعوبة في السمع أو/و لديك ضعف في طلاقة الكلام، نستطيع ان نطلب المساعدة عبر خدمات الاتصال الوسيطة الوطنية NRS .
- إذا كنت بحاجة الى المساعدة في تقديم شكاوك الرجاء إخبارنا بذلك مع ذكر احتياجاتك المحددة.

كيف تقدّم الشكوى

عبر الموقع الإلكتروني: www.completecredit.com.au/complaints



عبر راي خ ل ا 3: 1300 930 070



عبر البريد الإلكتروني: complaints@completecredit.com.au



عبر عنوان البريد: PO Box W167, Parramatta Westfield, Parramatta NSW 2150



عند تقديم الشكوى، الرجاء إدراج التفاصيل حول موضوع شكاوك، ما هو الخطأ الذي حصل بالإضافة الى الحل الذي تسعى اليه.

كيف تستطيع طلب مراجعة شكواك إن لم تكن راض عن ردّنا

يمكنك الاتصال بإدارة الشكاوى المالية الأسترالية AFCA .

إنّ AFCA هي إدارة خارج Complete Credit ستزوّدك بمراجعة مجانية مستقلة لأي مخاوف يمكن أن تكون لديك.

يمكنك الاتصال ب AFCA عبر:

- الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au
- الهاتف: 1800 931 678
- عنوان البريد: Australian Financial Complaints Authority – GPO Box 3 Melbourne VIC 3001