



# دليل الزبائن لتقديم الشكاوى

من المهم أن نخبرنا إذا كان هناك أي جانب من جوانب خدمتنا يمكننا تحسينه، أو إذا لم تكن منتجاتنا أو خدماتنا أو فريق عملنا أو إجراءاتنا في التعامل مع الشكاوى عند حسن ظنك، حتى نتمكن من وضع الأمور في نصابها الصحيح. سنأخذ شكاوك على محمل الجد وسنعمل معك لمعالجتها كما سنسعى لإيجاد حلّ عادل ومعقول لها.

## مبادئ التعامل مع الشكاوى

عند الردّ على شكاوى العملاء في أستراليا، سيقوم موظفونا وممثلونا في جميع الأوقات بالخطوات التالية:

7. مراعاة مشاعر عملائنا واحترامهم عند النظر في ظروفهم الشخصية، ولا سيما إذا كانوا عرضةً للأذى، وتقديم الدعم المناسب لهم.
8. التحقيق في الشكاوى بدقة وبلا تأخير غير ضروري.
9. السعي بصدقٍ لحلّ الشكاوى في أسرع وقت ممكن وتقديم تعويض مالي بشكل سريع عندما يكون ذلك هو الشيء الصحيح الذي يجب أن نفعله.
10. التعاون مع هيئات تسوية النزاعات الخارجية.
11. التعلّم من الشكاوى التي نتلقاها وتصعيد المسائل التي قد تؤثر على العملاء الآخرين.
12. السعي لتجنّب الدعاوى القانونية باستخدام عمليات بديلة لتسوية النزاعات حيثما أمكن.
13. إذا تعذّر علينا تجنّب الدعاوى فسوف نتقيّد "بمبادئ المتقاضي المثالي" التي يتبعها بنك الكومنولث والتي يمكن العثور عليها على الموقع الإلكتروني [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)

1. ضمان تمكّن العملاء من تقديم الشكاوى إلينا مجاناً.
2. الاستماع بتمعّن لعملائنا وتكريس الوقت الكافي لفهم مخاوفهم.
3. التصرّف بصدق وثبات وإنصاف عند التعامل مع جميع الشكاوى.
4. تمكين موظفينا وممثلينا من التصرّف باقتدار ونزاهة عند التحقيق في الشكاوى وحلّها.
5. إبقاء عملائنا، أو ممثليهم، على اطلاع دائم بالتقدّم المحرّز في عملية حلّ شكاوهم، واستخدام لغة بسيطة عند التواصل معهم والأخذ بعين الاعتبار أي مساعدة إضافية قد يحتاجون إليها في طريقة التواصل معهم أو تيسير تواصلهم معنا.
6. الاعتذار بمجرد أن ندرك أننا ارتكبنا خطأ ووضع الأمور في نصابها الصحيح باستخدام اختبار "هل يجب علينا" التابع لبنك الكومنولث (Commonwealth Bank).

# إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة لتقديم شكوى

## تفويض شخص آخر لمساعدتك

يمكنك تعيين شخص آخر (يجب أن يبلغ من العمر 18 عاماً أو أكبر) للتعامل في شكاوك نيابة عنك، مثل صديق أو أحد أفراد العائلة أو محامي أو غيره من الممثلين المعتمدين أو مستشار مالي. بشكل عام، سنتحدث إلى ممثلك إذا سمحت لنا بذلك ولكن في بعض الحالات قد نطلب منه أولاً المزيد من المعلومات (مثل إجازته).

## دليل تقديم الشكاوى باللغة الإنجليزية السهلة

يجد العديد من الأشخاص صعوبة في قراءة المعلومات المكتوبة وفهمها. اللغة الإنجليزية السهلة تشبه اللغة البسيطة من حيث أنها مختصرة ويسهل فهمها. يشرح دليل تقديم الشكاوى باللغة الإنجليزية السهلة كيفية تقديم شكوى وماذا يحدث إذا قُدمت شكوى. يمكنك العثور عليه على الموقع الإلكتروني [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

## رقم TTY (آلة الطباعة عن بُعد للصم والبكم)

خدمة هاتفية عبر الطباعة للأشخاص الصم أو الذي يعانون من ضعف في السمع أو في الكلام.

اتصل على الرقم 133 677 واطلب  
منهم الاتصال على الرقم 13 2221



## ترحيل الرسائل القصيرة SMS

خدمة الترحيل للأشخاص الصم أو الذي يعانون من ضعف في السمع أو في الكلام.

أرسل رسالة هاتفية إلى الرقم 0423 677 767



للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني لخدمة الترحيل الوطنية (NRS) [www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub](http://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub). يجب عليك التسجيل مع خدمة الترحيل الوطنية (NRS) قبل استخدام خدمتهم.

## رقم خدمة ترحيل الصوت

خدمة ترحيل الصوت للأشخاص الصم أو الذي يعانون من ضعف في السمع أو في الكلام.

اتصل على الرقم 1300 555 727 واطلب  
منهم الاتصال على الرقم 13 2221



## خدمات الترجمة الشفهية

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتك الأولى، فيمكنك الوصول إلى خدمة الترجمة الشفهية من خلال خدمات الترجمة الخطية والشفهية (TIS) عبر [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au). تقدّم وزارة الداخلية هذه الخدمة وهي متوفرة بأكثر من 150 لغة. يُرجى إخبارنا إذا كنت ترغب في أن نرتّب هذه الخدمة لك.

# تقديم شكوى

هناك عدة طرق سهلة لتقديم شكوى ويمكنك اختيار الطريقة التي تناسبك.

استخدم الاستمارة عبر الإنترنت من الموقع الإلكتروني [www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



اتصل بنا على الرقم 1800 805 605 من أستراليا أو على الرقم +61 2 9687 0756 من خارج أستراليا



(من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 6 مساءً بتوقيت سيدني/ملبورن)

قد يتم فرض رسوم مقابل خدمة التجوال عند الاتصال من خارج أستراليا باستخدام هاتفك المحمول. لتجنّب تحمّل الرسوم مقابل خدمة التجوال، اتصل بخدمات مشغلي الاتصالات الدولية في البلد الذي تتواجد فيه من خط أرضي وأعطهم رقمنا.

زُرنا في أحد فروعنا

[www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



اكتب رسالة لفريق الشكاوى لدينا في بنك الكومنولث على العنوان:



Group Customer Relations

Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

لست بحاجة لاستخدام طابع بريدي - سندفع تكاليف رسوم البريد.

## يُرجى تقديم:

- اسمك وتفاصيل الاتصال المفضّلة لديك - كما يمكنك تقديم شكوى دون التعريف عن نفسك إذا كنت تفضّل ذلك
- موضوع شكاوك، بما في ذلك المنتجات أو الخدمات التي تشكو منها وما الخطأ الذي حدث والحلّ الذي تريد الوصول إليه.

من خلال تزويدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات، ستساعدنا في حل الأمور بشكل أسرع. إذا كان لديك أي مستندات داعمة فيُرجى توفيرها عند تقديم شكاوك.

# إذا لم تكن راضياً عن ردنا النهائي على شكواك أو طريقة تعاملنا مع شكواك

إن لم تكن راضياً عن نتيجة شكواك، يمكنك تقديم طلب  
لهيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) للنظر في النزاع.  
تقدّم الهيئة خدمة عادلة ومُستقلّة ومجانية لتسوية النزاعات:

الموقع الإلكتروني: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



البريد الإلكتروني: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)



العنوان البريدي:

GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001



# ماذا يحدث عندما تقدّم شكوى

## سنقرّ بشكواك

يمكن حلّ معظم الشكاوى على الفور أو في غضون أيام.

إذا تعدّر علينا حلّ شكواك على الفور فقد نطلب من الفريق  
المناسب (مثل المجموعة المسؤولة عن العلاقات مع العملاء)  
النظر فيها.

وفي تلك الحالة، سنخبرك بأننا تلقينا شكواك (عادة في يوم  
العمل التالي)، وسنُعطيك رقماً مرجعياً، وسنُعلمك باسم  
الشخص الذي يتعامل معها وتفاصيل الاتصال به في أقرب  
فرصة مُمكنة.

## سننظر في المعلومات المتوفّرة لدينا ونحقّق في المشاكل

سننظر في المعلومات التي تقدّمها لنا وسنحقّق من  
جهتنا في المشاكل أكثر إذا احتجنا إلى ذلك، وسنعمل  
معك لإيجاد حلّ عادل.

بالنسبة للشكاوى العامة المتعلقة بأحد المنتجات أو  
خدمة التأمين، فسنبقيك على اطلاع بالتقدّم الذي نُحرزه كل  
10 أيام عمل على الأقل، ما لم يتم حلّ الشكوى قبل ذلك أو  
إذا وافقت على إطار زمني مختلف.

## سنعمل معك للتوصّل إلى نتيجة عادلة

سنسعى إلى تزويدك بردّنا النهائي على شكواك بأسرع ما  
يمكن. إذا تعدّر علينا حلّها في غضون 30 يوماً، فسنشرح  
لك سبب التأخير ونُعلمك بالتاريخ المتوقع لردّنا وسنستمر  
بإطلاعك على التقدّم الذي نُحرزه.

إذا كانت شكواك تتعلّق بالمدفوعات الإلكترونية (بما في ذلك  
ATM و EFTPOS ومعاملات بطاقات الائتمان والمدفوعات  
عبر الإنترنت و BPAY)، فسنسعى إلى الردّ عليها في غضون  
21 يوماً. إذا تعدّر علينا الردّ في الوقت المُحدّد، فسنشرح لك  
سبب التأخير.

