



# كيفية تقديم شكوى

RAMS

العربية

لغة بسيطة

## حول هذا الكتاب

هذا الكتاب من RAMS.



نحن شركة قروض سكنية.

يدور هذا الكتاب حول كيفية تقديم شكوى.



الشكوى هي عندما

• لا تكون سعيداً



و

• تطلب منا إصلاح شيء ما.



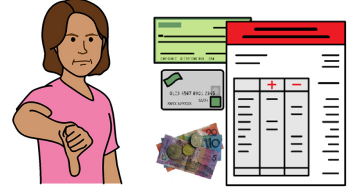
نريد إصلاح أخطائنا ونريد التأكد من رضاك

عن خدماتنا.

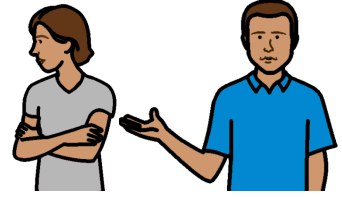


## أخبرنا عن رأيك

أخبرنا إذا لم تكن راضياً عن  
• حسابك



• كيفية تعامل موظفينا معك



• شيء آخر.



• عندما تتقدم بشكوى سوف  
نحاول مساعدتك بسرعة



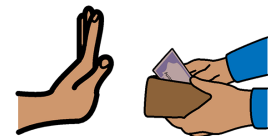
• نكون لطيفين ومنصفين



• نخبرك بالوقت الذي سيستغرقه حل المشكلة.



• عملية تقديم الشكاوى لدينا مجانية.



## كيفية تقديم شكوى

يمكنك إخبارنا بشكواك بطرق مختلفة.



يمكنك الاتصال بنا هاتفياً.

13 72 67



اطلب من موظفي البنك لدينا توفير مترجم عند  
اتصالك هاتفياً.

يمكنك الذهاب إلى موقعنا على شبكة الإنترنت.

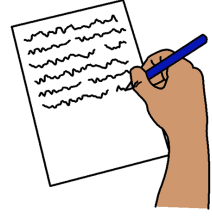
[www.rams.com.au](http://www.rams.com.au)



ابحث عن الملاحظات والشكاوى.



يمكنك مراسلتنا كتابةً.



RAMS Financial Group

Locked Bag 5001

Concord West NEW SOUTH WALES 2138



إذا تقدمت بشكوى، فسوف نبذل قصارى جهدنا  
لترجمة تواصلنا معك إلى لغتك المفضلة.

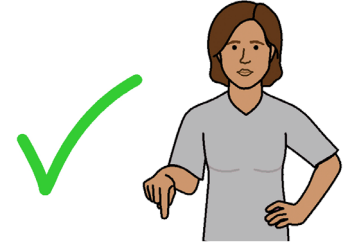


يمكنك أيضاً الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو  
الأصدقاء لمساعدتك في عملية تقديم الشكاوى.



## ما الذي سنقوم به

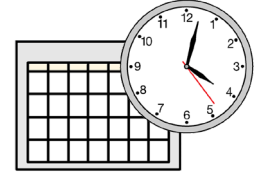
سنحاول حل المشكلة على الفور.



إذا لم نتمكن من حل المشكلة على الفور،  
فسنحاول حلها في غضون 5 أيام عمل.

الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت

سنخبرك إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت.



سنقدم لك أسباب قرارنا بشأن شكواك.



إذا لم نتمكن من حل المشكلة فسنقوم  
• بإخبارك بالسبب



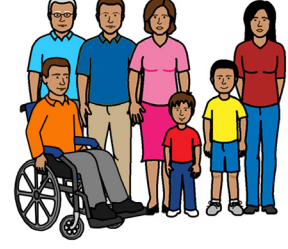
• نرى ما يمكننا القيام به لمساعدتك.

# المساعدة في تقديم شكوى

يمكنك الحصول على مساعدة لتقديم شكوى.



يمكنك أن تطلب من شخص تثق به مساعدتك.  
على سبيل المثال، أحد أفراد العائلة أو أحد  
الأصدقاء.



يمكنك أن تطلب المساعدة من محامٍ.



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الحديث أو  
الاستماع، فاستخدم خدمة التحويل الوطنية  
National Relay Service للاتصال بنا.

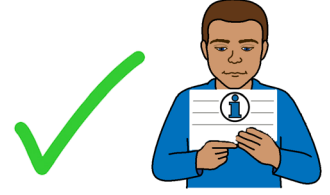


الاتصال الهاتفي 1800 555 660

موقع الإنترنت

[communications.gov.au/accesshub/nrs](http://communications.gov.au/accesshub/nrs)

يمكننا مساعدتك بالمعلومات التي يمكن الحصول عليها، بما في ذلك المعلومات والموارد للأشخاص ذوي الإعاقة.



اتصل بنا هاتفياً للاستفسار عن المعلومات المتاحة التي يمكن الحصول عليها.



13 72 67

للعثور على معلومات يمكن الحصول عليها، اذهب إلى موقعنا على الإنترنت.



[www.rams.com.au/contact-us-accessibility-enquiry](http://www.rams.com.au/contact-us-accessibility-enquiry)



## إذا كنت لا تزال غير راضٍ

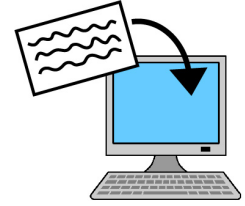
إذا ما تقدمت بشكوى وما زلت غير راضٍ، يمكنك التحدث إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية Australian Financial Complaints Authority.



الاتصال الهاتفي 1800 931 678



البريد الإلكتروني info@afca.org.au



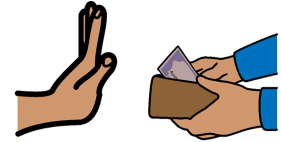
موقع الإنترنت [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



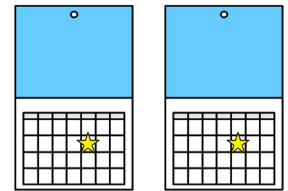
هيئة الشكاوى المالية الأسترالية Australian Financial Complaints Authority هي  
• ليست جزءاً من RAMS



• هي خدمة مجانية.



لديك ما يصل إلى عامين للتحدث إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية Australian Financial Complaints Authority بشأن الشكوى.

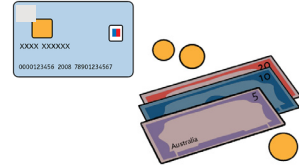


## الطرق الأخرى التي يمكننا المساعدة بها

نحن نعلم أن عملائنا سيحتاجون إلى الدعم بطرق مختلفة، وفي أوقات مختلفة من حياتهم.



يمكنك التحدث إلينا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة  
في إدارة  
• أموالك



أو

• فواتيرك.



اتصل بنا للاستفسار عن الطرق التي يمكننا  
مساعدتك بها.



13 72 67

يمكنك الذهاب إلى موقعنا على شبكة الإنترنت  
للعثور على المزيد من المعلومات.



[www.rams.com.au](http://www.rams.com.au)

ابحث عن العناية الإضافية.





© 405465 AR. 538 ABN 30105207 RAMS Financial Group Pty Ltd رخصة ائتمان  
أسترالية 388065. مزود الائتمان لقروض المنازل من RAMS ومصدر منتجات ودائع  
RAMS هو Westpac Banking Corporation ABN 33007457141 AFSL ورخصة الائتمان  
الأسترالية 233714. جميع الحقوق محفوظة، باستثناء ما هو مسموح به بموجب قانون  
حقوق النشر الأسترالي لعام 1968. النصوص والصور والمعلومات مدرجة في هذا  
المنشور مبسط اللغة والذي تم إعداده من قبل Tobii Dynavox و Scope (Aust) Ltd.  
قامت مجموعة رامز المالية RAMS Financial Group بإجراء استعلامات معقولة لتحديد  
ملكية المواد أو المحتوى من قبل أطراف ثالثة ولتأمين إذن لاستخدامها وإعادة إنتاجها.  
قد يلزم الحصول على إذن من أطراف ثالثة لاستخدام هذه المواد أو إعادة إنتاجها أو  
تعديلها. رموز الاتصال بالصور ©1981-2021 Picture Communication Symbols بواسطة  
Tobii Dynavox. جميع الحقوق محفوظة في جميع أنحاء العالم.  
مستخدمة بعد الحصول على إذن. Boardmaker™ هي علامة تجارية مملوكة من قبل  
Tobii Dynavox.

