



دليل مصرف بنك ويست (Bankwest) باللغة العربية

ماذا تفعل إذا كان لديك شكوى



العربية

bank less

كلمات صعبة

يحتوي هذا الكتاب على بعض الكلمات الصعبة.



عندما نكتب كلمة صعبة للمرّة الأولى

• ستظهر باللون الأزرق

• سنكتب معنى هذه الكلمة الصعبة.

يمكنك الحصول على المساعدة لقراءة هذا الكتاب

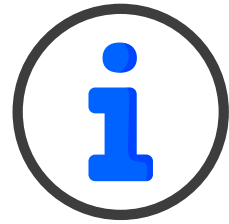
يمكنك أن تطلب من أحد الأشخاص مساعدتك في

• قراءة هذا الكتاب



• التعرّف على محتويات هذا الكتاب

• معرفة المزيد من المعلومات.



نبذة عن هذا الكتاب

ألف مصرف "بنك ويست" هذا الكتاب.



يتحدّث هذا الكتاب عن الخطوات التي يتوجّب عليك أخذها إذا كانت لديك **شكوى**.



تقدّم الشكوى عندما
• لا تكون راضياً عن المصرف أو موظفيه



و

• تخبرنا عن السبب.



نريد أن نضع الأمور في نصابها الصحيح من أجلك.

نريد منك أن تثق بنا.



نريد أن يكون من السهل عليك استخدام وفهم
الخدمات المالية.



تعني الخدمات المالية الطرق التي يمكننا من خلالها
مساعدتك في إدارة أموالك.



ماذا تفعل إذا كان لديك شكوى

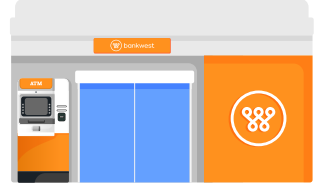
يمكنك التحدث إلينا أولاً إذا كانت لديك أي شكوى.



يستطيع أيّ موظف من موظفينا مساعدتك.



يمكنك الذهاب إلى فرع محلي للتحدّث مع أحد الموظفين.



يمكنك الاتصال بنا.

13 17 19



يمكنك أن ترسل لنا رسالة.

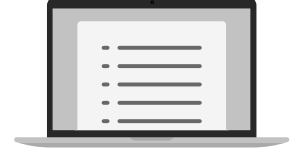
Bankwest Customer Care
PO Box E237
Perth WA 6841



لست بحاجة لاستخدام طابع بريدي.

يمكنك استخدام الاستمارة عبر الإنترنت.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



يتوفّر المزيد من المعلومات حول عملية تقديم الشكاوى
على موقعنا الإلكتروني.



bankwest.com.au/help/registering-complaints

إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة لتقديم شكوى

يستطيع شخص تثق به مساعدتك في تقديم شكوى.

- قد يكون الشخص الذي تثق به
• صديق أو أحد أفراد الأسرة ويبلغ من العمر
18 عاماً أو أكبر



- المحاسب الذي تتعامل معه



- ممثل قانوني.
على سبيل المثال محامٍ.



وأيضاً قد يكون الشخص الذي تثق به

• **المفوض الشرعي عنك**

- المفوض الشرعي هو الشخص الذي تختاره ليكون مسؤولاً عن أموالك وقراراتك القانونية



• **مستشار مالي**

- المستشار المالي هو شخص يتمتع بمعرفة مُعمّقة عن الأموال ويمكنه مساعدتك إذا كانت تواجهك أي مشاكل مالية

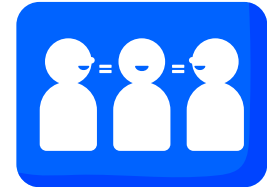


• **شركة إدارة الديون أو ممثل عنك**

- قد يساعدك الممثل عنك في التعبير عمّا تريد واتخاذ القرارات.



إذا كنت لا تتحدّث اللغة الإنجليزية، يمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة الترجمة الخطية والشفهية المعروفة باسم TIS.



اتصل على الرقم 13 14 50

واطلب الاتصال بالرقم 13 17 19

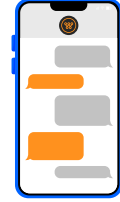


إذا كنت أصم أو تحتاج إلى مساعدة للتكلم أو الاستماع،
يمكنك استخدام خدمة الترحيل الوطنية المعروفة باسم NRS.



ترحيل الرسائل القصيرة SMS

أرسل رسالة هاتفية إلى الرقم 0423 677 767



ترحيل الصوت

اتصل على الرقم 1300 555 727

واطلب الاتصال بالرقم 13 17 19



الموقع الإلكتروني لخدمة الترحيل الوطنية NRS

[communications.gov.au/what-we-do/phone/
services-people-disability/accesshub](https://communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub)



إذا كنت أصم أو تحتاج إلى المساعدة للكلام أو الاستماع،
يمكنك أيضاً استخدام آلة الطباعة عن بُعد للصم والبكم
المعروفة باسم TTY.

اتصل على الرقم 13 36 77

واطلب الاتصال بالرقم 13 17 19



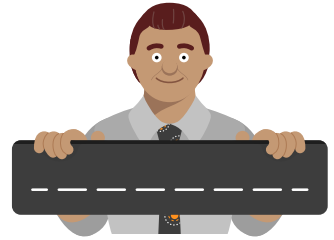
ماذا يحدث عندما تقدّم شكوى؟

- عندما تقدّم شكوى سنُعطيك رقماً مرجعياً لشكواك



و

- اسم وتفاصيل الاتصال بالشخص الذي سوف يساعدك.



- نحن سوف نستمع إليك



- نفكر كيف تؤثر هذه المشكلة عليك



- نجعل الأمور في نصابها الصحيح إذا ارتكبنا خطأ.



- سنسعى لحلّ المشكلة بسرعة.



إذا لم نتمكّن من حل مشكلتك على الفور، فقد نُحيلها إلى الفريق المناسب للنظر فيها. على سبيل المثال، خدمة عملاء مصرف "بنك ويست" (Bankwest Customer Care).



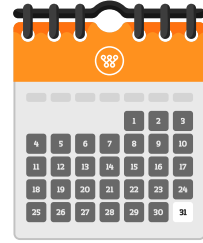
سنخبرك بالخطوات التي نقوم بها لحلّ المشكلة.



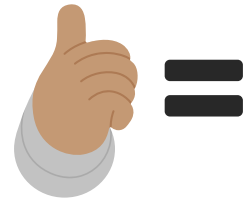
سُبقك على اطلاع بآخر المستجدات حول الخطوات التي نقوم بها لحلّ المشكلة.



إذا **تعدّر** علينا حلّ المشكلة في غضون 30 يوماً، فسنشرح لك سبب التأخير.



سنعمل معك للتوصّل إلى نتيجة عادلة.



سنُرسل لك رسالة بالنتيجة النهائية إذا استغرق حلّ المشكلة أكثر من 5 أيام.



- سنتأكد من أننا نتعلم من أخطائنا



9

- سنعمل بجدّ لمنع حدوث المشكلة مرّة أخرى.



نريد أن تكون راضياً عن خدماتنا.



المعلومات التي نحتاجها منك

لمساعدتنا في النظر في المشكلة، قد نطلب منك معلومات إضافية.



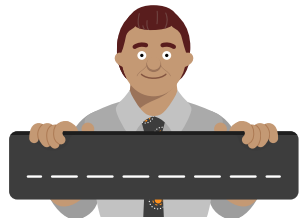
- قد تكون المعلومات الإضافية رسائل عبر البريد الإلكتروني أو رسائل عادية تتطرق للمشكلة



- تفاصيل عن المكالمات الهاتفية التي تمّ إجراؤها للتحديث عن المشكلة



- مع من تحدثت عن المشكلة.



إذا كنت تحتاج إلى مساعدة إضافية

إذا حاولنا حلّ المشكلة وما زلت غير راضٍ عن النتيجة، اتصل
بخدمة عملاء مصرف بنك ويست.



فَهُم فريقنا المتخصّص بحلّ الشكاوى.

اتصل بفريق حلّ الشكاوى.

13 17 19



أخبر فريق حلّ الشكاوى عبر الإنترنت.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



أكتب رسالة لفريق حلّ الشكاوى.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841



لست بحاجة لاستخدام طابع بريدي.

يمكنك التحدّث إلى الفريق المتخصّص بمساعدة العملاء إذا كنت تواجه مشاكل مالية.



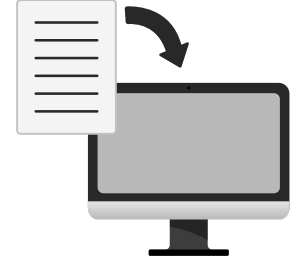
اتصل بالفريق المتخصّص بمساعدة العملاء.

1300 769 173



أرسل رسالة إلى الفريق المتخصّص بمساعدة العملاء.

customer.assist@bankwest.com.au



زر موقعنا الإلكتروني للحصول على المزيد من المعلومات.

[bankwest.com.au/personal/guides/
financial-hardship-assistance](https://bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance)



نحن لا نخبر أحداً بمعلوماتك.



إذا كنت ما زلت غير راضٍ

إن لم تكن راضياً عن نتيجة شكواك، يمكنك التحدّث مع **هيئة الشكاوى المالية الأسترالية**.



هيئة الشكاوى المالية الأسترالية

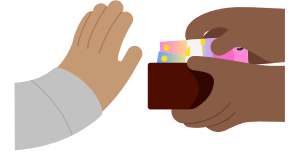
• تساعد في حلّ الشكاوى المتعلقة بالخدمات المالية



• لا تربطها أي صلة بمصرف بنك ويست



• هي خدمة مجانية.



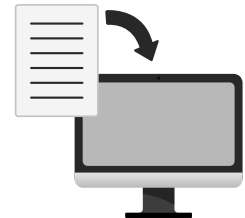
1800 931 678

اتصل على الرقم



info@afca.org.au

البريد الإلكتروني:



www.afca.org.au

الموقع الإلكتروني:





© 2021 مصرف بنك ويست تابع لمصرف الكومنولث الأسترالي. الرقم التجاري الأسترالي 48 123 123 124 (ABN) جميع الحقوق محفوظة، باستثناء ما يسمح به قانون حقوق النشر الأسترالي لعام 1968.

Text incorporated in this Easy English publication was created by Scope (Aust) Ltd. Bankwest has undertaken reasonable enquiries to identify where material or content is owned by third parties and has secured permission for its use and reproduction from Scope (Aust) Ltd.