



## كيفية تقديم شكوى

Westpac

العربية

لغة بسيطة

## حول هذا الكتاب

هذا الكتاب من ويستباك Westpac. نحن بنك.



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.



## اخبرنا عن رأيك

- أخبرنا إذا لم تكن راضياً عن حسابك



- كيفية تعامل موظفينا معك



- شيء آخر.



- عندما تتقدم بشكوى سوف نحاول مساعدتك بسرعة



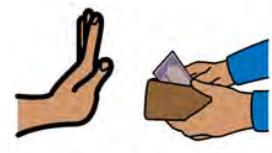
- نكون لطيفين ومنصفين



- نخبرك بالوقت الذي سيستغرقه حل المشكلة.



- عملية تقديم الشكاوى لدينا مجانية.



## كيفية تقديم شكوى

يمكنك إخبارنا بشكواك  
بطرق مختلفة.



يمكنك الاتصال بنا هاتفياً.

132 032



اطلب من موظفي البنك لدينا توفير مترجم عند  
اتصالك هاتفياً.

يمكنك الذهاب إلى أحد فروع البنك.



يمكنك الذهاب إلى موقعنا على شبكة الإنترنت.

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



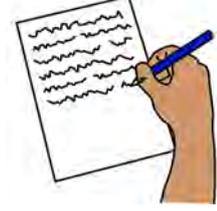
ابحث عن الملاحظات والشكاوى.



يمكنك استخدام تطبيق Westpac Mobile Banking.



يمكنك مراسلتنا كتابةً.



Westpac Customer Solutions

Reply Paid 5262

Sydney NSW 2001

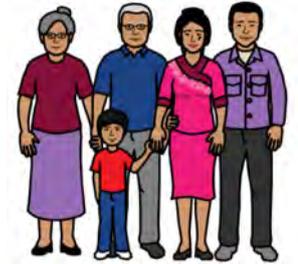


لن تحتاج إلى طابع.

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

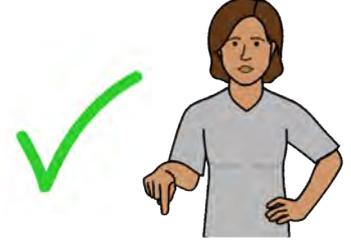


يمكنك أيضاً الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو  
الأصدقاء لمساعدتك في عملية تقديم الشكاوى.



## ما الذي سنقوم به

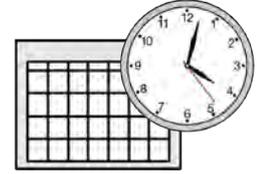
سنحاول حل المشكلة على الفور.



إذا لم تتمكن 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 تتمكن من حل المشكلة فسنقوم  
• بإخبارك بالسبب



و

• 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](https://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.

132 032



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

[www.westpac.com.au/web-accessibility](http://www.westpac.com.au/web-accessibility)



## 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



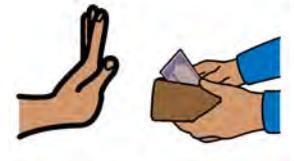
موقع الإنترنت [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



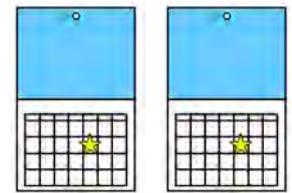
هيئة الشكاوى المالية الأسترالية Australian Financial Complaints Authority هي  
• ليست جزءاً من ويستباك Westpac



• 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  
مساعتك بها.



132 032

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

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



ابحث عن العناية الإضافية.





© مؤسسة ويستباك المصرفية 2021 Westpac Banking Corporation. رقم التسجيل  
Australian credit licence 233714 ورقم رخصة الائتمان الأسترالية AFSL 33 007 457 141 ABN  
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 مؤسسة ويستباك المصرفية Westpac Banking Corporation 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 Picture  
©1981-2021 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.

