

## سياسة الشكاوى العامة

### RHG Mortgages

#### -1 الغرض

في RHG Mortgages ، نقدم مستوى خدمة يتوقعه العملاء ويستحقونه. نحن نفخر أيضاً بأنفسنا بخدمة العملاء الاستثنائية، ولكن في بعض الأحيان لا يتم كل شيء بالشكل الصحيح ونبذل قصارى جهدنا لحل أي شكوى بطريقة عادلة ومجدية. والغرض من هذه السياسة هو تزويدك بفهم كيفية تقديم شكوى إلينا وماذا تتوقع من عملية الشكاوى لدينا.

#### -2 الشكاوى

نعتمد التعريف التالي للشكوى:

تعبر عن عدم الرضا تجاه أو عن منظمة ما ، فيما يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها أو موظفيها أو تناول شكوى ، حيث يكون الرد متوقعاً صريحاً أو ضمنياً أو مطلوب قانونياً.

#### كيف تقدم شكوى

يمكنك تقديم شكوى إلينا عن طريق الاتصال بنا بأي وسيلة من الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: [customercare@rhgmortgages.com.au](mailto:customercare@rhgmortgages.com.au)

العنوان البريدي: PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215

الهاتف: 1300 658 489

#### كيفية الحصول على المساعدة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكوى إلينا أو لديك أي أسئلة بخصوص هذه السياسة، يمكنك الاتصال بنا على 1300 658 489.

#### خدمات الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى خدمة ترجمة، فيرجى إبلاغنا أثناء مكالمتك وسنقوم بترتيب ذلك لك. يمكننا أيضاً تزويدك بترجمة هذه السياسة وأي معلومات أخرى تحتاجها لمساعدتك.

بدون تحملك أي تكلفة ، يمكننا الاستعانة بخدمة ترجمة باللغات التالية (ليست شاملة):

Arabic	عربي	Greek	يوناني	Punjabi	بنجاري
Chinese (simplified)	صيني (مبسط)	Hindi	هندي	Japanese	ياباني
Chinese (traditional)	صيني (تقليدي)	Indonesian	اندونيسى	Serbian	صربي
French	فرنسي	Italian	إيطالي	Turkish	تركي
Filipino	فلبيني	Polish	بولندي	Korean	كوري
German	الماني	Portuguese	برتغالي	Vietnamese	فيتنامي

#### اجراءاتنا في تناول الشكاوى والأطر الزمنية

نسعى للرد على الشكاوى في أقرب وقت ممكن وبأى حال، ضمن الأطر الزمنية الموضحة أدناه.

الرد	المرحلة الزمنية	الشكاوى / المرحلة
خطياً أو شفهيا	في غضون 24 ساعة من استلام شكاوك أو في أقرب وقت ممكن عملياً	سوف نفيد باستلام شكاوك
خطياً	في غضون 21 يوماً من استلام شكاوك	سنقوم بالرد على شكاوك المتعلقة بالإشعار الافتراضي
خطياً	في غضون 21 يوماً من استلام شكاوك	سنقوم بالرد على شكاوك المتعلقة بضائقة أو طلب تأجيل التنفيذ
خطياً	في غضون 30 يوماً تقويمياً من استلام شكاوك	سوف نرد على شكاوك العامة
خطياً	ضمن الحد الأقصى للإطار الزمني المعمول به لنوع الشكاوى (كما هو مذكور أعلاه)	سوف نخبرك بأى تأخير ونزوتك بأسباب التأخير

ملاحظة: سنقدم لك ردآ خطياً (على شكاوى عامة) فقط إذا ظلت شكاوك دون حل في نهاية خمسة أيام عمل، أو إذا طلبت ردنا الخطى.

#### سلطة الشكاوى المالية الأسترالية

إذا كنت غير راضٍ عن استجابتنا لشكاوك، يمكنك رفع مخالفتك إلى سلطة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). سلطة AFCA هي خدمة مجانية تم تأسيسها لتزويديك بالآلية مستقلة لحل شكاوى معينة. تفاصيل الاتصال ب(AFCA) هي:

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

البريد الإلكتروني:	info@afca.org.au
العنوان البريدي:	GPO Box 3, Melbourne VIC 3000
الهاتف:	1800 931 678
fax:	6399 9613 03

## -3 مراقبة المستندات

الملك:	رئيس الامتثال ومخاطر المؤسسة
المؤلف:	المسؤول الأعلى للامتثال
المعتمد:	المدير العام - الحكومة والتغيير والثقافة
المراجعة:	تم مراجعة هذا المستند كل عامين
المراجعة القادمة:	سبتمبر 2023

## السرية التجارية

المعلومات الواردة في هذا المستند سرية ومملوكة لشركة RHG Mortgages. يجب الحفاظ عليها بسرية تامة وعدم الكشف عنها أو تكرارها أو استخدامها كلياً أو جزئياً لأي غرض دون الحصول على موافقة خطية من RHG Mortgages. تم إجراء كل محاولة للتأكد من الحصول على المعلومات الواردة هنا من مصادر موثوقة. لا تضمن RHG Mortgages دقة أو اكتمال المعلومات المقدمة ولا تحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ بما يتعلق باستخدام هذه المعلومات.