

## 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 ونبدل قصارى جهدنا لحل أي شكوى بطريقة عادلة ومُجدية. والغرض من هذه السياسة هو تزويدك بفهم كيفية تقديم شكوى إلينا وماذا تتوقع من عملية الشكاوى لدينا.

#### 2- الشكاوى

نعتمد التعريف التالي للشكوى:

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

#### كيف تقدم شكوى

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

customer care@rhgmortgages.com.au  
PO Box H284, Australia Square, NSW, 1215  
1300 658 489

البريد الإلكتروني:  
العنوان البريدي:  
الهاتف:

#### 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	بنجابي
Chinese (simplified)	صيني (مُبَسَّط)	Hindi	هندي	Japanese	ياباني
Chinese (traditional)	صيني (تقليدي)	Indonesian	اندونيسي	Serbian	صربي
French	فرنسي	Italian	ايطالي	Turkish	تركي
Filipino	فلبيني	Polish	بولندي	Korean	كوري
German	ألماني	Portuguese	برتغالي	Vietnamese	فيتنامي

### اجراءاتنا في تناول الشكاوى والأطر الزمنية

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

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

ملاحظة: سنقدم لك رداً خطياً (على شكوى عامة) فقط إذا ظلت شكواك دون حل في نهاية خمسة أيام عمل، أو إذا طلبت ردنا الخطي.

### سلطة الشكاوى المالية الأسترالية

إذا كنت غير راضٍ عن استجابتنا لشكواك، يمكنك رفع مخاوفك إلى سلطة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). سلطة AFCA هي خدمة مجانية تم تأسيسها لتزويدك بآلية مستقلة لحل شكوى معينة. تفاصيل الاتصال بـ (AFCA) هي:

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

الموقع:

info@afca.org.au

البريد الإلكتروني:

GPO Box 3, Melbourne VIC 3000

العنوان البريدي:

1800 931 678

الهاتف:

6399 9613 03

فاكس:

**3- مراقبة المستندات**

المالك:	رئيس الامتثال ومخاطر المؤسسة
المؤلف:	المسؤول الأعلى للامتثال
المعتمد:	المدير العام - الحوكمة والتغيير والثقافة
المراجعة:	تتم 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 تتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ بما يتعلق باستخدام هذه المعلومات.