

حلّ الشكوى

ستتبع مؤسسة La Trobe Financial الإجراءات التالية بالنسبة لشكواك أو مخاوفك:

- سنؤكد استلام شكواك في غضون يوم عمل ونُبلغك عن الإطار الزمني المُعيّن لاستجابة مؤسسة La Trobe Financial لشكواك (لا تزيد المدة عن 21 يوماً)؛
- قد يتعامل ممثل خدمة العملاء المعنية مع الشكوى. ولكن إذا كانت المسألة خطيرة أو تتطلب المزيد من الاهتمام، فسنعطى الأولوية لضمان حلّ سريع وفعال لها؛
- سنُرفع الشكاوى إلى الفريق المعني بحلّ شكاوى العملاء إذا لم يتمكّن مدير الحساب بحلّ شكواك بحلول يوم العمل الرابع بعد استلامها؛
- سوف نحقق في جميع ظروف شكواك. وإذا لم يكن لدى مؤسسة La Trobe Financial معلومات كافية، فسنتصل بك أو بأطراف ثالثة معنية للحصول على المستندات أو المعلومات المطلوبة؛
- سنردّ عليك ضمن الإطار الزمني المُحدّد في إشعار تأكيد استلامنا لشكواك وسنُعلمك بقرارنا وسبب توصّلنا إلى هذا القرار المُحدّد؛
- وبعد أن نرسل إليك الردّ على شكواك، قد نتصل بك لمواصلة مناقشة النتيجة وأي مسائل أخرى تتعلّق بشكواك أو مخاوفك والتي تتطلب أن نوليها الاهتمام.

نحن نقدر خصوصية معلوماتك. يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية التي نتبناها على موقعنا الإلكتروني latrobefinancial.com.au في حال عدم التوصل إلى نتيجة تُرضيك، يحقّ لك تقديم شكوى إلى هيئة خارجية لحلّ النزاعات المتعلقة بمؤسسة La Trobe Financial:

هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)
هاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

عبر البريد: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
بريد إلكتروني: info@afca.org.au
موقع إلكتروني: www.afca.org.au

كيفية تقديم شكوى

عبر الهاتف

يُرجى الاتصال برقمنا الوطني: 13 80 10

خطياً

أرسل لنا التفاصيل الكاملة بما في ذلك أي مستندات داعمة وأوضح لنا ما الذي تودّ أن نفعله.

يُرجى إرسال هذه المعلومات إلى العنوان التالي:

Customer Resolution Team
La Trobe Financial
GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001
البريد الإلكتروني: customerresolution@latrobefinancial.com.au
فاكس: (+61) 3 8610 2289

التزاماتنا تجاهك

مخاوفك هي مخاوفنا

تلتزم مؤسسة La Trobe Financial بالتعامل مع أي شكوى نتلقاها من عملائنا من خلال:

- الاصغاء بتمعّن إلى ما نُخبرنا به؛
- التحلّي بالدقة والصدق عند التحدّث معك حول منتجاتنا وخدماتنا؛ و
- التعامل مع أي شكوى أو مخاوف لديك بشأننا.

المساعدة اللغوية

إذا كنت تواجه أي صعوبات في فهم هذا الكتيب، يُرجى إعلامنا ويمكننا تزويدك بنسخة مُترجمة عنه.

如果理解这本英文小册子有困难, 我们可以提供中文翻译版本, 敬请告知。

Se hai problemi a capire questo opuscolo, avisaci in modo da poter fornirtene la traduzione.

Nếu không hiểu tài liệu này, xin quý khách báo cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể cung cấp bản dịch cho quý khách.

An δυσκολεύεστε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και μπορούμε να σας δώσουμε μια μετάφραση στη γλώσσα σας.