

## حل الشكوى

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

- سنؤكّد استلام شكواك في غضون يوم عمل واحد وبلغك عن الإطار الزمني المعيّن 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، فسيُعطى الأولوية لضمان حل سريع وفعّال لها؛
- سترفع الشكاوى إلى الفريق المعنى 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، فستحصل بك أو بأطراف ثالثة معنية للحصول على المستندات أو المعلومات المطلوبة؛
- سنردّ عليك ضمن الإطار الزمني المحدّد في إشعار تأكيد استلامنا لشكواك وسنعلمك بقرارنا وسبب توصلنا إلى هذا القرار المحدّد؛
- وبعد أن نرسل إليك الردّ على شكواك، قد تصل بك لمواصلة مناقشة النتيجة وأي مسائل أخرى تتعلّق بشكواك أو مخاوفك والتي تتطلّب أن نوليها الاهتمام.

نحن نقدر خصوصية معلوماتك. يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية التي تتبعها على موقعنا الإلكتروني [latrobefinancial.com.au](http://latrobefinancial.com.au)

في حال عدم التوصل إلى نتيجة ترضيك، 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](mailto:info@afca.org.au)

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

**Customer Resolution Team**

على العنوان التالي:

GPO Box 2289, Melbourne VIC 3001

البريد الإلكتروني: [customerresolution@latrobefinancial.com.au](mailto:customerresolution@latrobefinancial.com.au)  
(+61) 3 8610 2289 فاكس:

## إن كنت بحاجة إلى أي مساعدة

تقدّم خدمة التواصل الوطنية للصم والبكم (NRS) مساعدة للأشخاص الصمّ أو الذين يعانون من ضعف في السمع أو في النطق للتواصل مع الآخرين.

اتصل بخدمة NRS على الرقم 1300 555 727 (الخدمة التحدث والاستماع) أو اتصل على الرقم 133 677 للخدمات التالية: (1) التحدث والقراءة، (2) الكتابة والقراءة أو (3) الكتابة والاستماع، واطلب منهم الاتصال بالرقم 13 80 10.

توفر خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS National) على مدار الساعة، طوال أيام السنة من خلال الاتصال بالرقم 131 450.

## التزاماتنا تجاهك

### مخاوفك هي مخاوفنا

تلتزم مؤسسة La Trobe Financial بالتعامل مع أي شكاوى تلقاها من عملائنا من خلال:

- الاصغاء بتمعّن إلى ما تُخبرنا به؛
- التحلي بالدقة والصدق عند التحدث معك حول منتجاتنا وخدماتنا؛
- التعامل مع أي شكاوى أو مخاوف لديك بشأننا.

## المساعدة اللغوية

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

若您难以阅读或理解此英文手册，欢迎联系我们以获取中文翻译版本。

Se hai problemi a comprendere questo opuscolo ti consigliamo di farti aiutare da un traduttore.

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

Αν έχετε πρόβλημα με την κατανόηση αυτού του φυλλαδίου, σας συνιστούμε να ζητήσετε τη βοήθεια μεταφραστή.