

## سياسة إدارة الشكاوى

هدفنا هو تقديم منتجات وخدمات ممتازة لعملائنا ولكن إذا ساءت الأمور ، نود أن نخبرنا بذلك.

نريد العمل معك لفهم ما حدث ومحاولة حل شكاوك على الفور.

يشرح هذا المستند كيفية تقديم شكوى ، وما يمكن أن نتوقعه منا والمدة التي نتوقع أن تستغرقها العملية. كما توضح كيفية الاتصال أو هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) إذا لم تكن راضيًا عن كيفية استجابتنا لشكاوك ، أو إذا لم تتمكن من حل شكاوك في الإطار الزمني الذي وعدنا به.

### كيفية تقديم شكوى

إذا كانت لديك شكوى أو نزاع ، يمكنك إثارة الأمر معنا عن طريق الاتصال بنا بإحدى الطرق التالية:

هاتف	بريد	بريد الإلكتروني
1300 613 182	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150	mmdr@mmfinserv.com.au

### بحاجة الى مساعدة في تقديم شكوى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية لتقديم شكاوك ، فيرجى الاتصال بنا باستخدام طريقتك المفضلة وستقيم حالتك لتحديد أفضل طريقة لمساعدتك. بدلاً من ذلك ، يمكنك تعيين شخص ما لإدارة الشكاوى نيابة عنك مثل أحد أفراد العائلة أو صديق أو ممثل قانوني أو مستشار مالي. سنتحدث إلى هذا الشخص بشأن شكاوك إذا سمحت لنا بذلك.

### ماذا يحدث بعد تقديمك لشكوى؟

سنراجع المعلومات التي تزودنا بها وسنعمل معك إن أمكن لحل الشكاوى في الوقت الذي ترفعهما إلينا. إذا لم تتمكن من حل شكاوك في أول اتصال ، فسنجري تحقيقات إضافية. في هذه الحالات ، سوف نعترف بشكاوك إما شفهيًا أو كتابيًا في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) ، أو في أقرب وقت ممكن عمليًا. لئلا النية هي التوصل إلى حل فعال لشكاوك في أسرع وقت ممكن. عند الحاجة إلى تحقيق موسع ، سنقوم بالإبلاغ عن سبب ذلك والتقدم المحرز في التحقيق ، لا سيما في حالة تأخر التقدم.

سنواصل معك لإعلامك بنتيجة التحقيق وسنعمل معك لاستكشاف الخيارات المتاحة لحل شكاوك. إذا لم تتمكن من حل الشكاوى ، فسنشرح سبب اتخاذ هذا القرار والمعلومات التي استخدمناها للتوصل إلى هذا القرار.

عندما تظل شكاوك مفتوحة لأكثر من 5 أيام عمل ، أو في جميع الحالات إذا كانت الشكاوى تتعلق بطلب المشقة ، فسندعم ردًا مكتوبًا ، ما لم تخبر أنك لا تريد ردًا كتابيًا.

سيضمن ردنا الكتابي ما يلي:

- النتيجة النهائية للشكاوى.
- لماذا تم اتخاذ هذا القرار
- المعلومات التي استخدمناها للوصول إلى هذا القرار
- معلومات حول حرك في إحالة شكاوك إلى سلطة الشكاوى المالية الأسترالية وتفاصيل الاتصال الخاصة بهم.

سيتم إصدار رد مكتوب إليك في غضون 21 يومًا تقويميًا إذا كانت الشكاوى تتعلق بمشقة أو تأجيل سداد أو إشعار افتراضي أو 30 يومًا تقويميًا لأي شكوى أخرى. إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت أو المعلومات لإجراء تحقيقنا ، فسندعم بالاتصال بك.

سوف نستخدم لغة "إنجليزية بسيطة" عندما نتواصل معك.

## إذا كنت غير راضٍ عن ردنا

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا ، يمكنك الاتصال بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية AFCA. AFCA هي هيئة خارجية شركة ميتسوبيشي موتورز للخدمات المالية

وتوفر خدمة مجانية ومستقلة لحل شكاوى المستهلكين والشركات الصغيرة حول الشركات المالية.

هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA):

هاتف: 1800 931 678

عنوان البريد الإلكتروني: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

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

العنوان البريدي: Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001