



دليل العملاء لتقديم الملاحظات والتعليقات.

نحن ملتزمون، في بنك ME، بمساعدة جميع سكان أستراليا على تحقيق أقصى استفادة من تعاملاتهم المصرفية، بحيث نقدم لهم خدمات يسهل استخدامها وفهمها، بمساندة خدمة عملاء عالية الجودة. ولذا نريد الاستماع إلى آراء عملائنا لمعرفة جوانب خدماتنا التي هي عند حسن ظنهم وتلك التي يمكننا تحسينها. لذلك أعدنا هذا الدليل لمساعدتك في رفع شكوى.

الخطوة 1 – تواصل معنا

أخبر بنك ME بما يجري - نود أن نسمع رأيك وما إذا كنا نستطيع تقديم كل ما في وسعنا من المساعدة.

يمكنك التواصل معنا عبر:

- **الهاتف:** اتصل هاتفياً بمركز الاتصال على الرقم **13 15 63**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى 8 مساءً، أو السبت من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً (حسب توقيت شرقي أستراليا العادي)، للاستفسارات من خارج أستراليا يُرجى الاتصال على الرقم **+61 3 9708 4001** (خلال ساعات العمل المذكورة أعلاه).
- **البريد الإلكتروني:** أرسل رسالة عبر البريد الإلكتروني بشكل آمن باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. قد يحتاج موظفو بنك ME إلى حوالي ثلاثة أيام عمل للرد عليك.
- **عبر الإنترنت:** املاً استمارة تقديم الشكاوى أو الإطراء أو الملاحظات على الموقع الإلكتروني mebank.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form/
- **البريد:** أرسل رسالة إلى العنوان البريدي التالي: ME, GPO Box 1345, Melbourne VIC 3001.

اتصل على الرقم **13 15 63** إذا كان لديك أي استفسارات عامة أو لمناقشة المسائل المتعلقة بالمشقة المالية أو الخصوصية أو الأعمال المصرفية. أو إذا كنت

ترغب في تقديم شكوى مباشرة إلينا، يمكنك الاتصال بنا على الأرقام المذكورة أدناه:

- **للمشقة المالية:** اتصل بفريق مساعدة العملاء على الرقم **1300 500 520**.
- **للمسائل المتعلقة بالخصوصية:** أرسل رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى privacy@mebank.com.au.
- **للتعاملات المصرفية للشركات:** فريق التعاملات المصرفية للشركات (Business Banking team) على الرقم **1300 658 108**.
- **للخزينة وأسواق النقد:** اتصل على الرقم **03 9708 3233**.

ماذا لو احتجت إلى مساعدة إضافية لتقديم شكوى؟

إذا كنت تعاني ضعف في السمع و/أو صعوبة في الكلام، أو تواجه صعوبة في التحدث باللغة الإنجليزية، يمكنك استخدام خدمة المرخل الهاتفي الوطنية (National Relay Service) وهي أداة مفيدة تساعدك على تقديم شكوى. يمكنك الاتصال بهذه الخدمة على الأرقام التالية:

- **خدمة التحدث والاستماع:** اتصل على الرقم **1300 555 727** واطلب منهم الاتصال بالرقم **13 15 63**.
- **آلة الطباعة عن بُعد (TTY) أو مرخل الصوت:** اتصل على الرقم **133 677**. واطلب منهم الاتصال على الرقم **13 15 63**.
- **مرخل الرسائل القصيرة SMS:** أرسل رسالة عبر الهاتف إلى الرقم **0423 677 767**.

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتك الأولى

اتصل بنا على الرقم **13 15 63** إذا كانت لغتك الإنجليزية محدودة وتفضل التحدث إلينا بلغة أخرى، حتى نتمكن من ترتيب خدمات مترجم شفهي لمساعدتك. خدمات الترجمة الشفهية مجانية.

الخطوة 2 - ماذا يحدث بعد ذلك؟

عند تلقي شكواك عبر الهاتف سنحاول حلها على الفور إن أمكن. وإذا تلقينا شكواك عبر البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني، فسنعلمك باستلامها في غضون ثلاثة أيام عمل بنفس الطريقة التي قدمت فيها شكواك. سنعلمك باسم الشخص الذي يتعامل مع شكواك وتفاصيل الاتصال به وسنعطيك رقماً مرجعياً لشكواك. سنسعى إلى حل شكواك في أقرب وقت ممكن، وفي معظم الحالات سنتمكن من حلها في غضون خمسة أيام عمل.

