



# كيفية تقديم ملاحظات أو الإبلاغ عن مسألة من مسائل حقوق الإنسان لبنك أستراليا الوطني

نودُّ إحاطتك علمًا بأننا في بنك أستراليا الوطني (NAB) نُنصت ونستجيب لمخاوف عملائنا بخصوص المسائل المُتعلقة بحقوق الإنسان ومُلتزمون بتنفيذ أعمالنا بطريقة مسؤولة. إذا كنت تودُّ تقديم ملاحظات أو الإبلاغ عن مسألة ما بخصوص أعمالنا، يُمكنك اتباع الخطوات التالية لتسجيل ملاحظتك:

## ما الذي تحتاج للقيام به

1. اجمع أي وثائق مُؤيدة أو معلومات داعمة تُساعدنا في التحقيق في مسألتك. قد تشمل هذه المعلومات على أسماء وتواريخ وأوقات وأماكن.
2. أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى [grievances@nab.com.au](mailto:grievances@nab.com.au) بتفاصيل المسألة التي تُريد الإبلاغ عنها. راجع الإرشادات الواردة أدناه في التعليمات الخاصة بالأشياء التي يتعين عليك إضافتها إلى رسالة البريد الإلكتروني.

## الإجراءات التي سنقوم بها

- سنُؤكِّد استلام ملاحظتك أو مشكلتك عبر البريد الإلكتروني.
- إذا احتجنا إلى معلومات إضافية للتحقيق، سنُتواصل معك للحصول على هذه المعلومات وأي وثائق داعمة أخرى قد تكون مطلوبة.
- نؤكِّد لك أننا سنُطلعك على مستجدات سير التحقيقات.
- سنُتعامل مع معلوماتك الشخصية بما يتفق مع [سياسة الخصوصية](#) لدينا.

# الإبلاغ عن مسألة من مسائل حقوق الإنسان

حتى تتمكن من الرد السريع والكامل بأقصى درجة مُمكنة، يُرجى إضافة البيانات التالية عند الإبلاغ عن مسألة من مسائل حقوق الإنسان عن طريق إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [grievances@nab.com.au](mailto:grievances@nab.com.au):

## 1. الموضوع

يُرجى كتابة اسمك و"مسألة حقوق الإنسان" في سطر الموضوع في رسالة البريد الإلكتروني.

## 2. تفاصيل المسألة

يُرجى كتابة وصف ما يلي في نص الرسالة:

- المسألة التي تُريد الإبلاغ عنها (مثل: من وماذا وأين ومتى وكيف) وتاريخ و/أو مدة الحادثة التي أدت لوقوع المسألة. يُمكننا بعدها التواصل معك للحصول على مزيد من المعلومات.
- النتيجة التي تسعى إلى الوصول إليها. ما هو المطلوب للمساعدة على حل المشكلة؟ بمعنى آخر: هل لديك اقتراحات بشأن كيفية حل مشكلتك؟

## 3. هل تود أن يتواصل NAB معك لمناقشة هذه المسألة؟

إذا كنت تود أن نتصل بك بخصوص هذه المشكلة، يُرجى كتابة هذا في رسالة البريد الإلكتروني.

## 4. رقم التعريف البنكي

إذا كنت عميلًا لدى بنك أستراليا الوطني، يُمكنك كتابة رقم تعريف NAB وهو رقم مكوّن من 8-10 أرقام على ظهر بطاقة NAB الخاصة بك فوق الشريط الأسود. وهذا هو الرقم ذاته الذي تستخدمه عند تسجيل الدخول إلى الخدمات البنكية عبر الإنترنت.

## 5. رقم الهاتف

إذا كنت تود أن نتصل بك عبر الهاتف، يُرجى كتابة رقم الهاتف الخاص بك بالإضافة إلى رمز البلد إذا كنت خارج أستراليا.

## 6. عنوانك البريدي

يُرجى كتابة عنوانك البريدي بالإضافة إلى اسم البلد إذا كنت خارج أستراليا.