



# راهنمای بانک وست (Bankwest) به زبان فارسی

اگر شکایت دارید، چه بکنید



فارسی

bank less

## کلمات سخت

بعضی کلمات این کتاب سخت هستند.



اولین باری که یک کلمه سخت را می نویسیم

• کلمه به رنگ **آبی** است

• ما معنای کلمه سخت را می نویسیم.

## شما می توانید با این کتاب کمک بگیرید

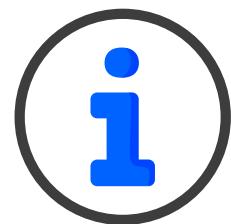
می توانید از کسی بخواهید به شما کمک کند

• این کتاب را بخوانید



• بدانید که این کتاب درباره چیست

• اطلاعات بیشتر کسب کنید.



## درباره این کتاب

این کتاب توسط Bankwest نوشته شده است.



این کتاب درباره آن است که اگر **شکایت دارید** چه بکنید.



شکایت وقتی است که شما  
• از بانک و کارکنانش راضی **نیستید**



و

• به ما علت آن را بگویید.



می خواهیم کارها را برایتان درست کنیم.

می خواهیم شما به ما اعتماد کنید.



می خواهیم استفاده و درک از **خدمات مالی** برایتان  
ساده باشد.



خدمات مالی به معنای راه هایی است که می توانیم به  
شما کمک کنیم، پولتان را مدیریت کنید.



## اگر شکایت دارید، چه بکنید

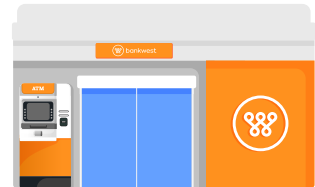
اگر شکایتی دارید، می توانید ابتدا با ما صحبت کنید.



هر یک از کارکنان ما می توانند به شما کمک کنند.

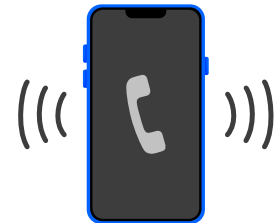


می توانید به یکی از شعبه های محلی برای صحبت با کسی بروید.



می توانید با ما تماس بگیرید.

13 17 19



می توانید با ما مکاتبه کنید.

Bankwest Customer Care  
PO Box E237  
Perth WA 6841



نیازی به استفاده از تمبر **ندارید**.

می توانید از فرم آنلاین ما استفاده کنید.

[bankwest.com.au/retail-forms/customer-care](http://bankwest.com.au/retail-forms/customer-care)



اطلاعات بیشتر در مورد روند شکایات در وب سایت ما موجود است.

[bankwest.com.au/help/registering-complaints](http://bankwest.com.au/help/registering-complaints)



## اگر نیاز به کمک برای مطرح کردن شکایت تان دارید

فردی که مورد اعتمادتان است می تواند به شما کمک کند شکایت کنید.

فردی که مورد اعتمادتان است می تواند

- یک دوست یا عضوی از خانواده باشد که 18 ساله یا بزرگتر است



- حسابدارتان باشد



- نماینده قانونی شماست.

برای مثال، یک وکیل.



فرد مورد اعتمادتان می تواند از این افراد باشد:

- **وکیل تان**

- یک وکیل فردی است که شما برای تصمیم گیری های مالی و حقوقی تان انتخاب کرده اید



- **یک مشاور مالی**

- یک مشاور مالی درباره پول می داند و اگر مشکلی با پول تان دارید، می تواند به شما کمک کند

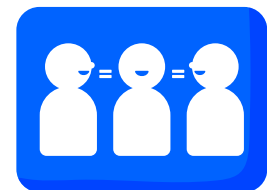


- **یک شرکت مدیریت بدهی یا فردی مدافع**

- یک فرد مدافع می تواند به شما کمک کند آنچه می خواهید بگویید و تصمیم گیری کنید.



اگر شما به زبان انگلیسی صحبت نمی کنید، می توانید با ما از طریق خدمات ترجمه کتبی و شفاهی یا TIS تماس بگیرید.



با این شماره تماس بگیرید 13 14 50

این شماره را درخواست کنید 13 17 19



**National  
Relay  
Service**

اگر ناشنوا هستید یا برای صحبت کردن یا شنیدن نیاز به کمک دارید، می توانید از خدمات رله ملی یا NRS استفاده کنید.

**رله اس ام اس**

تکست بزنید 0423 677 767



**رله صوتی**

با این شماره تماس بگیرید 1300 555 727

این شماره را درخواست کنید 13 17 19



**وب سایت NRS**

[communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub](https://communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub)



اگر شما ناشنوا هستید یا برای صحبت کردن و شنیدن نیاز به کمک دارید، همچنین می توانید از Teletypewriter یا TTY استفاده کنید.

با این شماره تماس بگیرید 13 36 77

این شماره را درخواست کنید 13 17 19



## وقتی شکایت می کنید، چه می شود؟

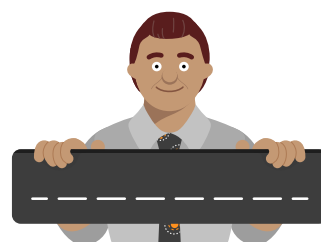
وقتی شکایت می کنید ما

- یک شماره مرجع برای شکایت تان



و

- نام و مشخصات تماس فردی که به شما کمک خواهد کرد را به شما می دهیم.



ما

- به شما گوش خواهیم کرد



- فکر خواهیم کرد که مشکل چگونه بر شما تاثیر گذاشته است



- اگر اشتباهی کرده باشیم، آن را درست می کنیم.



- سعی می کنیم مشکل را به سرعت حل کنیم.





اگر **نتوانیم** مشکل را به سرعت حل کنیم، ممکن است نیاز باشد گروه مناسب را برای بررسی آن پیدا کنیم. برای مثال، Bankwest Customer Care.



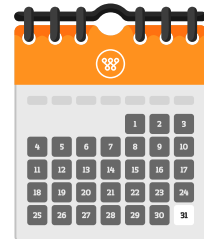
به شما می‌گوییم که برای حل مشکل چه می‌کنیم.



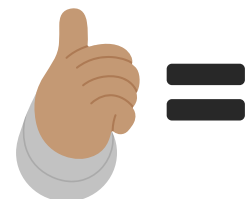
شما را به طور مرتب در جریان این قرار می‌دهیم که برای حل مشکل چه می‌کنیم.



اگر ما **نتوانیم** مشکل را طی 30 روز حل کنیم به شما دلیل آن را می‌گوییم.



با شما همکاری می‌کنیم تا به نتیجه منصفانه‌ای برسیم.



اگر بیش از 5 روز طول بکشد، به شما نامه نتیجه نهایی را می‌دهیم.



- اطمینان می یابیم که از اشتباه مان درس می گیریم



9

- سعی می کنیم مشکل دوباره اتفاق نیفتد.



- می خواهیم که شما از خدمات ما راضی باشید.



## آنچه ما از شما می خواهیم

- برای کمک به ما جهت بررسی مشکل، ممکن است از شما اطلاعات بیشتری بخواهیم.



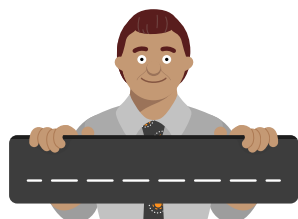
- اطلاعات بیشتر ممکن است ایمیل یا نامه در مورد مشکل باشد



- جزئیات تماس های تلفنی درباره مشکل باشد



- اینکه با چه کسی درباره مشکل صحبت کرده اید.



## اگر نیاز به کمک بیشتری دارید

اگر ما سعی کرده ایم که مشکل را حل کنیم ولی شما همچنان راضی نیستید ، با Bankwest Customer Care تماس بگیرید.



آنها گروه شکایات تخصصی ما هستند.

با گروه شکایات تماس بگیرید.

13 17 19



با گروه شکایات آنلاین صحبت کنید.

[bankwest.com.au/retail-forms/customer-care](http://bankwest.com.au/retail-forms/customer-care)



با گروه شکایات مکاتبه کنید.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

نیازی به استفاده از تمبر ندارید.



اگر مشکلات مالی دارید، می توانید با گروه کمک به مشتریان (Customer Assist) ما صحبت کنید.



با گروه کمک به مشتریان تماس بگیرید.

1300 769 173



به گروه کمک به مشتریان ایمیل بزنید.

[customer.assist@bankwest.com.au](mailto:customer.assist@bankwest.com.au)



برای کسب اطلاعات بیشتر به وب سایت ما مراجعه کنید.

[bankwest.com.au/personal/guides/  
financial-hardship-assistance](http://bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance)



ما به هیچکس اطلاعات شما را نمی گوییم.



## اگر همچنان راضی نیستید

اگر از نتیجه راضی نیستید می توانید با **مقام شکایات مالی استرالیا صحبت کنید.**



مقام شکایات مالی استرالیا

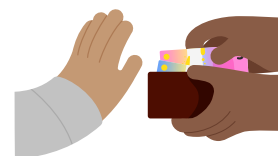
• به شکایات مربوط به خدمات مالی کمک می کند



• بخشی از بانک Bankwest نمی باشد



• خدماتی رایگان است.



1800 931 678

تلفن



info@afca.org.au

ایمیل



afca.org.au

وب سایت





© Bankwest بخشی از بانک کامنولث استرالیا است. ABN 48 123 123 124. تمامی حقوق محفوظ است. بجز مواردی که تحت قانون حق تکثیر استرالیا مصوب 1968 مجاز شده است.

Text incorporated in this Easy English publication was created by Scope (Aust) Ltd. Bankwest has undertaken reasonable enquiries to identify where material or content is owned by third parties and has secured permission for its use and reproduction from Scope (Aust) Ltd.