



Panduan bahasa Melayu Bankwest

Apa yang perlu dilakukan jika anda mempunyai aduan



bank less

Bahasa Melayu

Perkataan-perkataan sukar



Buku ini mengandungi beberapa perkataan sukar.

Kali pertama kami menulis suatu perkataan sukar

- perkataan itu berwarna **biru**
- kami tuliskan maksud perkataan sukar itu.

Anda boleh dapatkan bantuan dengan buku ini



Anda boleh dapatkan seseorang untuk membantu anda

- membaca buku ini
- mengetahui perihal buku ini
- mencari lebih banyak maklumat.



Perihal buku ini



Buku ini ditulis oleh Bankwest.



Buku ini adalah berkenaan perkara yang perlu dilakukan jika anda mempunyai **aduan**.



Aduan adalah apabila anda

- berasa **tidak** puas hati dengan bank atau kakitangannya

dan



- memberitahu kami sebabnya.



Kami ingin memperbetulkan perkara itu untuk anda.

Kami mahu anda mempercayai kami.



Kami mahu **perkhidmatan kewangan** anda mudah digunakan dan difahami.



Perkhidmatan kewangan bermaksud cara kami dapat membantu anda menguruskan wang anda.

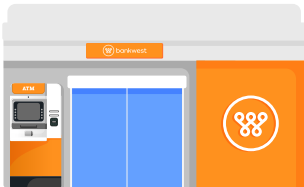
Apa yang perlu dilakukan jika anda mempunyai aduan



Sekiranya anda mempunyai aduan, anda boleh bercakap dengan kami terlebih dahulu.



Mana-mana kakitangan kami boleh membantu anda.



Anda boleh mengunjungi cawangan tempatan untuk bercakap dengan seseorang.



Anda boleh menelefon kami.

13 17 19



Anda boleh menulis kepada kami.

Khidmat Pelanggan Bankwest

PO Box E237

Perth WA 6841

Anda **tidak** perlu menggunakan setem.



Anda boleh menggunakan borang dalam talian kami.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



Maklumat lanjut tentang proses aduan ada di tapak web kami.

bankwest.com.au/help/registering-complaints

Jika anda memerlukan bantuan untuk membuat aduan

Seseorang yang anda percayai boleh membantu anda membuat aduan.



Seseorang yang anda percayai mungkin

- seorang kawan atau ahli keluarga yang berumur 18 tahun atau lebih



- akauntan anda



- wakil undang-undang.

Sebagai contoh, seorang peguam.



Seseorang yang anda percayai mungkin juga

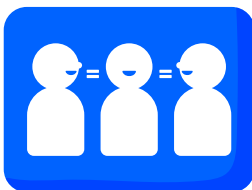
- **peguam** anda
 - peguam merupakan orang yang anda lantik untuk bertanggungjawab terhadap keputusan kewangan dan undang-undang anda



- **kaunselor kewangan**
 - kaunselor kewangan tahu tentang wang dan boleh membantu anda jika anda mempunyai masalah dengan wang anda



- sebuah syarikat pengurusan hutang atau **peguam bela**
 - peguam bela boleh membantu anda menyatakan apa yang anda mahu dan membuat keputusan.



Jika anda **tidak** bertutur bahasa Inggeris, anda boleh menghubungi kami melalui Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa atau TIS.



Telefon 13 14 50

Minta disambungkan ke 13 17 19

**National
Relay
Service**

Jika anda pekak atau memerlukan bantuan untuk bercakap atau mendengar, anda boleh menggunakan Perkhidmatan Penyampaian Nasional atau NRS.



Penyampaian SMS

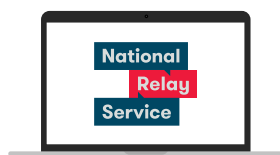
Hantar teks 0423 677 767



Penyampaian suara

Telefon 1300 555 727

Minta disambungkan ke 13 17 19



Tapak web NRS

communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub



Jika anda pekak atau memerlukan bantuan untuk bercakap atau mendengar, anda boleh juga menggunakan Mesin Teletaip atau TTY.

Telefon 13 36 77

Minta disambungkan ke 13 17 19

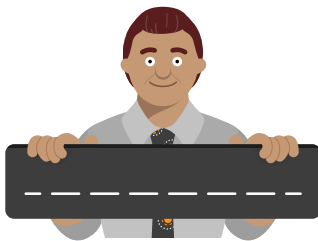
Apa berlaku apabila anda membuat aduan?



Apabila anda membuat aduan, kami akan memberi anda

- satu nombor rujukan untuk aduan anda

dan



- nama dan butiran hubungan orang yang akan membantu anda.



Kami akan

- mendengar aduan anda



- memikirkan tentang kesan masalah itu terhadap anda



- memperbetulkan perkara itu sekiranya ia kesilapan kami.



Kami akan cuba menyelesaikan masalah itu dengan cepat.



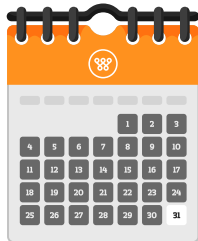
Sekiranya kami **tidak dapat** menyelesaikan masalah anda dengan segera, kami mungkin perlu mendapatkan pasukan yang sesuai untuk menyelesaikannya. Sebagai contoh, Khidmat Pelanggan Bankwest.



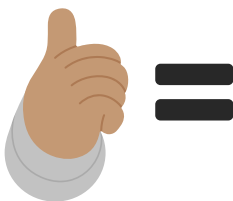
Kami akan memberitahu anda apa yang sedang kami lakukan untuk menyelesaikan masalah itu.



Kami akan kerap memberi anda laporan kemas kini tentang apa yang sedang kami lakukan untuk menyelesaikan masalah itu.



Sekiranya kami **tidak dapat** menyelesaikan masalah itu dalam tempoh 30 hari, kami akan memberitahu anda sebabnya.



Kami akan berkerjasama dengan anda untuk mencari suatu keputusan yang adil.



Kami akan memberi anda satu surat keputusan yang muktamad sekiranya kami mengambil masa lebih daripada 5 hari.



Kami akan memastikan bahawa kami

- belajar melalui kesilapan kami

dan



- cuba mengelakkan masalah itu daripada berulang.



Kami mahu anda berpuas hati dengan perkhidmatan kami.

Apa yang kami perlukan daripada anda



Untuk membantu kami meneliti masalah itu, kami mungkin akan meminta maklumat lanjut daripada anda.

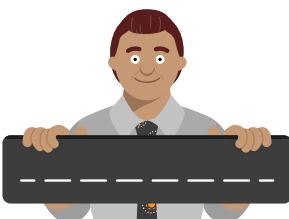


Maklumat lanjut boleh jadi

- e-mel atau surat tentang masalah itu



- butiran panggilan telefon tentang masalah itu



- orang yang anda maklumkan tentang masalah itu.

Jika anda memerlukan bantuan lanjut



Sekiranya kami telah cuba menyelesaikan masalah itu dan anda masih **tidak** berpuas hati, sila hubungi Khidmat Pelanggan Bankwest.

Mereka merupakan pasukan aduan khusus kami.



Telefon pasukan aduan tersebut.

13 17 19



Maklumkan pasukan aduan secara dalam talian.

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care

Tulis kepada pasukan aduan.



Khidmat Pelanggan Bankwest

PO Box E237

Perth WA 6841

Anda **tidak** perlu menggunakan setem.

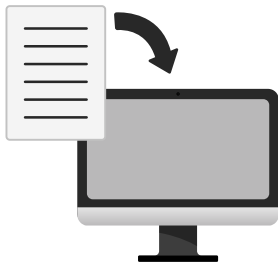


Anda boleh bercakap dengan pasukan Bantuan Pelanggan jika anda mempunyai masalah kewangan.



Telefon pasukan Bantuan Pelanggan.

1300 769 173



Hantar e-mel kepada pasukan Bantuan Pelanggan.

customer.assist@bankwest.com.au



Kunjungi tapak web kami untuk maklumat lanjut.

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



Kami **tidak** akan memberitahu sesiapa pun tentang maklumat anda.

Sekiranya anda masih tidak berpuas hati



Sekiranya anda **tidak** berpuas hati dengan keputusan itu, anda boleh bercakap dengan **Pihak Berkuasa Aduan Kewangan Australia**.

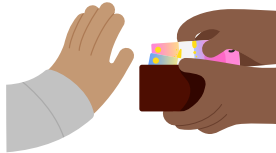


Pihak Berkuasa Aduan Kewangan Australia

- membantu mengendalikan aduan berkenaan perkhidmatan kewangan



- **bukan** sebahagian daripada Bankwest



- merupakan perkhidmatan percuma.



Telefon

1800 931 678



Hantar e-mel

info@afca.org.au



Tapak web

afca.org.au



© 2021 Bankwest adalah satu divisyen dalam Commonwealth Bank of Australia. ABN 48 123 123 124. Hak cipta terpelihara, kecuali yang dibenarkan di bawah Akta Hak Cipta Australia 1968.

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.