



Hướng dẫn bằng tiếng Việt của Bankwest

Cần làm gì nếu quý vị có khiếu nại



bank less

Tiếng Việt

Những từ khó



Cuốn sách này có một số từ khó.

Lần đầu chúng tôi viết một từ khó

- từ đó có **màu xanh dương**

- chúng tôi viết nghĩa của từ khó đó.

Quý vị có thể nhờ giúp đỡ về cuốn sách này



Quý vị có thể nhờ ai đó giúp quý vị

- đọc cuốn sách này

- biết nội dung cuốn sách này

- tìm hiểu thêm thông tin.



Giới thiệu về cuốn sách này



Cuốn sách này là do Bankwest viết.



Cuốn sách này nói về những việc nên làm nếu quý vị có **khiếu nại**.



Khiếu nại là khi quý vị

- **không** hài lòng về ngân hàng hay nhân viên của ngân hàng

và



- cho chúng tôi biết lý do.



Chúng tôi muốn sửa lại cho đúng cho quý vị.

Chúng tôi muốn quý vị tin tưởng chúng tôi.



Chúng tôi muốn **các dịch vụ tài chính** của quý vị dễ sử dụng và dễ hiểu.

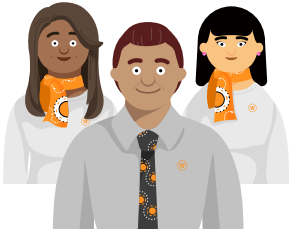


Các dịch vụ tài chính nghĩa là những cách chúng tôi có thể giúp quý vị quản lý tiền của mình.

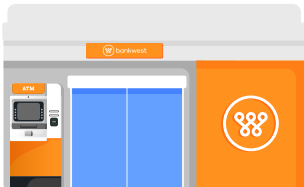
Nên làm gì nếu quý vị có khiếu nại



Nếu có khiếu nại, quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi trước.



Bất kỳ nhân viên nào của chúng tôi cũng có thể giúp quý vị.



Quý vị có thể đến chi nhánh ngân hàng địa phương để nói chuyện với ai đó.



Quý vị có thể gọi điện cho chúng tôi.

13 17 19



Quý vị có thể viết thư cho chúng tôi.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

Quý vị **không** cần dán tem.



Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi.

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



Trên trang mạng của chúng tôi có thêm thông tin về quy trình khiếu nại.

bankwest.com.au/help/registering-complaints

Nếu quý vị cần giúp đỡ để làm đơn khiếu nại

Người quý vị tin tưởng có thể giúp quý vị làm đơn khiếu nại.



Người quý vị tin tưởng có thể là

- bạn bè hay người thân từ 18 tuổi trở lên



- kế toán của quý vị



- đại diện luật pháp của quý vị.

Ví dụ, luật sư.



Người quý vị tin tưởng cũng có thể là

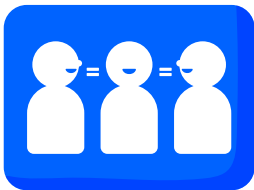
- **người được quý vị uỷ quyền**
 - người được uỷ quyền là người quý vị lựa chọn để chịu trách nhiệm về tiền nong và các quyết định pháp lý của quý vị.



- **chuyên viên tư vấn tài chính**
 - chuyên viên tư vấn tài chính biết về tiền và có thể giúp quý vị nếu quý vị gặp khó khăn về tiền bạc



- công ty quản lý nợ hay **người bên vực**
 - người bên vực có thể giúp quý vị nói ra những gì quý vị muốn và đưa ra quyết định.



Nếu quý vị **không** nói được tiếng Anh, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi thông qua Dịch vụ Thông dịch và Phiên dịch hay TIS.



Gọi số 13 14 50

Xin số 13 17 19

**National
Relay
Service**

Nếu quý vị bị điếc hay cần giúp đỡ để nói hoặc nghe, quý vị có thể sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Toàn Quốc hay NRS.



Tiếp âm qua SMS

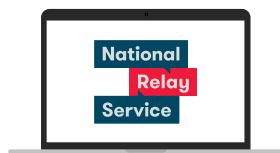
Nhắn tin 0423 677 767



Tiếp âm qua giọng nói

Gọi số 1300 555 727

Xin số 13 17 19



Trang mạng của NRS

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



Nếu quý vị bị điếc hoặc cần giúp đỡ để nói hoặc nghe, quý vị cũng có thể sử dụng Máy đánh chữ trên điện thoại hay TTY.

Gọi số 13 36 77

Xin số 13 17 19

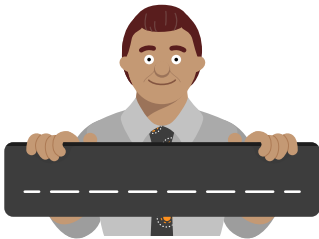
Điều gì xảy ra khi quý vị làm đơn khiếu nại?



Khi quý vị làm đơn khiếu nại chúng tôi sẽ cho quý vị

- số tham chiếu cho khiếu nại của quý vị

và



- tên và chi tiết liên lạc của người sẽ giúp đỡ quý vị.



Chúng tôi sẽ

- lắng nghe quý vị



- suy nghĩ về cách vấn đề đó đã ảnh hưởng đến quý vị thế nào



- sửa lại cho đúng nếu chúng tôi đã làm điều gì sai.



Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề nhanh chóng.



Nếu chúng tôi **không thể** giải quyết vấn đề của quý vị ngay lập tức, chúng tôi có thể cần tìm nhóm phù hợp để xem xét.

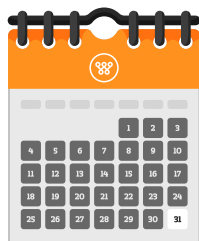
Ví dụ, nhóm Chăm sóc Khách hàng của Bankwest.



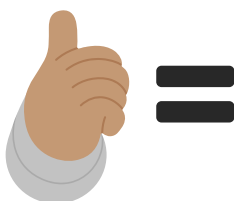
Chúng tôi sẽ cho quý vị biết những gì chúng tôi đang làm để giải quyết vấn đề.



Chúng tôi sẽ cập nhật thường xuyên cho quý vị về những gì chúng tôi đang làm để giải quyết vấn đề.



Nếu chúng tôi **không thể** giải quyết vấn đề trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết tại sao.



Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để tìm một kết quả công bằng.



Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị lá thư báo kết quả cuối cùng nếu chúng tôi mất hơn 5 ngày.



Chúng tôi sẽ đảm bảo chúng tôi

- rút kinh nghiệm từ sai

sót của mình và



- cố gắng để không xảy ra vấn đề đó lần nữa.



Chúng tôi muốn quý vị hài lòng về dịch vụ của chúng tôi.

Những gì chúng tôi cần từ quý vị



Để giúp chúng tôi xem xét vấn đề, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cho thêm thông tin.

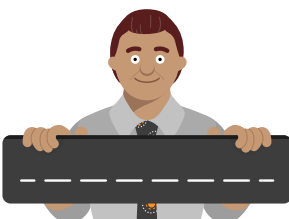


Thông tin thêm có thể là

- email hay thư từ về vấn đề



- chi tiết về các cuộc điện thoại về vấn đề



- những người quý vị đã nói chuyện với về vấn đề.

Nếu quý vị cần giúp đỡ thêm



Nếu chúng tôi đã cố gắng giải quyết vấn đề và quý vị vẫn **không** hài lòng, hãy liên lạc với nhóm Chăm sóc Khách hàng của Bankwest.

Họ là nhóm chuyên giải quyết khiếu nại.



Gọi cho nhóm giải quyết khiếu nại.

13 17 19



Nói chuyện trực tuyến với nhóm giải quyết khiếu nại.

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



Viết thư cho nhóm giải quyết khiếu nại.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

Quý vị **không** cần dán tem.

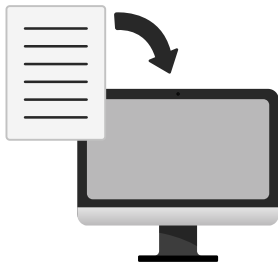


Quý vị có thể nói chuyện với nhóm Trợ giúp Khách hàng nếu gặp khó khăn về tiền bạc.



Gọi cho nhóm Trợ giúp Khách hàng.

1300 769 173



Gửi email cho nhóm Trợ giúp Khách hàng.

customer.assist@bankwest.com.au



Truy cập trang mạng của chúng tôi để biết thêm thông tin.

bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance



Chúng tôi **không** nói cho bất kỳ ai biết thông tin của quý vị.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng



Nếu quý vị **không** hài lòng với kết quả, quý vị có thể nói chuyện với **Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority)**.

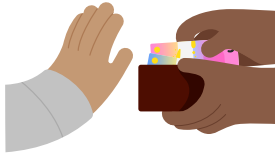


Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc

- giúp giải quyết đơn khiếu nại về các dịch vụ tài chính



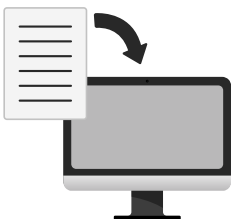
- **không** thuộc Bankwest



- là dịch vụ miễn phí.



Gọi số 1800 931 678



Email info@afca.org.au



Trang mạng afca.org.au



© 2021 Bankwest là một bộ phận của Ngân hàng Commonwealth Úc. ABN 48 123 123 124. Bảo lưu mọi quyền, trừ khi được phép theo Đạo luật Bản quyền Úc 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.