bankwest

बैंकवेस्ट हिंदी मार्गदर्शिका

यदि आपके पास शिकायत हो, तो क्या करें

आसान हिंदी

कठिन शब्द

इस पुस्तक में कुछ कठिन शब्द हैं।

हम जब पहली बार कठिन शब्द लिखते हैं

- तो वह शब्द **नीले** रंग में होता है

- हम कठिन शब्द का अर्थ लिखते हैं।

आपको इस पुस्तक के साथ सहायता प्राप्त हो सकती है

आप इन बातों के लिए किसी अन्य व्यक्ति से अपने लिए सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं:

- इस पुस्तक को पढ़ना

- यह पता करना कि यह पुस्तक किस बारे में है

- और अधिक जानकारी प्राप्त करना।

इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक बैंकवेस्ट द्वारा लिखी गई है।

यह पुस्तक इस बारे में है कि यदि आपको कोई **शिकायत** है, तो क्या करें।

शिकायत तब होती है, जब आप

– बैंक या उसके लोगों को लेकर खुश नहीं हैं

और

– हमें इसका कारण बताते/बताती हैं।

हम आपके लिए परिस्थितियों को सही बनाना चाहते हैं।

हम चाहते हैं कि आप हम पर भरोसा करें।

हम चाहते हैं कि आपके लिए **वित्तीय सेवाओं** का उपयोग करना और इन्हें समझना आसान हो।

वित्तीय सेवाओं का अर्थ है कि हम कौन से तरीकों से आपके पैसे का प्रबंधन करने में आपकी सहायता कर सकते हैं।

यदि आपके पास शिकायत हो, तो क्या करें

अगर आपको कोई शिकायत है, तो आप पहले हमसे बात कर सकते/सकती हैं।

हमारा कोई भी कर्मचारी आपकी मदद कर सकता है।

आप हमें कॉल कर सकते/सकती हैं।

13 17 19

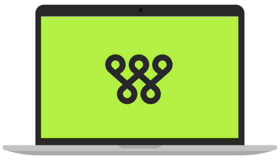
आप हमें पत्र लिख सकते/सकती हैं।

Bankwest Customer Care
PO Box E237
Perth WA 6841

आपको डाक टिकट का उपयोग **नहीं** करना होगा।

आप हमारे ऑनलाइन फॉर्म का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

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



शिकायत प्रक्रिया के बारे में और अधिक जानकारी
हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

bankwest.com.au/contact-us/registering-complaints

अगर आपको शिकायत करने में सहायता चाहिए

आपका कोई भरोसेमंद व्यक्ति शिकायत करने में आपकी सहायता कर सकता है।

आपका भरोसेमंद व्यक्ति इनमें से कोई हो सकता है

- 18 वर्ष या इससे अधिक आयु का दोस्त या परिवार का सदस्य

- आपका एकाउंटेंट

- कानूनी प्रतिनिधि।

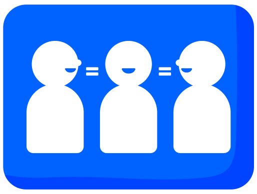
  उदाहरण के लिए, कोई वकील।

आपका भरोसेमंद व्यक्ति इनमें से भी कोई हो सकता है

- आपका **एटॉर्नी**
  - एटॉर्नी वह व्यक्ति होता है, जिसे आप अपने पैसे और कानूनी निर्णयों का प्रभारी होने के लिए चुनते/चुनती हैं।

- **वित्तीय सलाहकार**
  - वित्तीय सलाहकार को पैसों के बारे में जानकारी होती है और यदि आपको अपने पैसों के साथ समस्या है, तो वह आपकी सहायता कर सकता है।

- ऋण प्रबंधन कंपनी या **एडवोकेट**
  - आप जो चाहते/चाहती हैं, वह बताने में और निर्णय लेने में एडवोकेट सहायता दे सकता है।

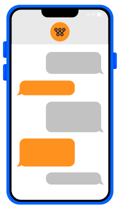


यदि आप अंग्रेज़ी **नहीं** बोल पाते/पाती हैं, तो आप अनुवाद और दुभाषिया सेवा या टीआईएस के माध्यम से हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

13 14 50 पर कॉल करें

13 17 19 के लिए पूछें

यदि आपको सुनाई नहीं देता है अथवा आपको बोलने या सुनने में सहायता की आवश्यकता है, तो आप राष्ट्रीय रिले सेवा या एनआरएस का उपयोग कर सकते/सकती हैं।



एसएमएस रिले

टेक्स्ट 0423 677 767

वॉइस रिले

1300 555 727 पर कॉल करें

13 17 19 के लिए पूछें

एनआरएस वेबसाइट

accesshub.gov.au

यदि आपको सुनाई नहीं देता है अथवा आपको बोलने या सुनने में सहायता की आवश्यकता है, तो आप टेलीटाइपराइटर या टीटीवाई का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं।

13 36 77 पर कॉल करें

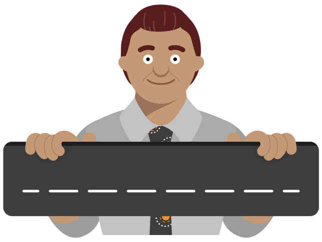
13 17 19 के लिए पूछें

शिकायत करने पर क्या होता है?

जब आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम आपको ये प्रदान करेंगे:

- आपकी शिकायत के लिए एक संदर्भ संख्या

  और



- जो व्यक्ति आपकी सहायता करेगा, उसका नाम और संपर्क विवरण।

हम

- आपकी बात सुनेंगे

- समस्या ने आपको कैसे प्रभावित किया है, इसके बारे में सोचेंगे

- यदि हमने गलती की है, तो परिस्थिति को सही करेंगे।

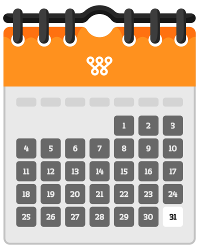
हम समस्या को जल्दी से हल करने की कोशिश करेंगे।

यदि हम आपकी समस्या को तुरंत हल **नहीं** कर सकते हैं, तो हमें इसे सही टीम को सौंपने की आवश्यकता हो सकती है।

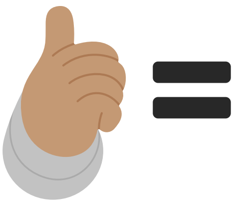
उदाहरण के लिए, बैंकवेस्ट की विशेषज्ञता-प्राप्त शिकायत टीम।

हम आपको बताएँगे कि समस्या को हल करने के लिए हम क्या कर रहे हैं।

हम आपको इस बारे में नियमित रूप से अपडेट्स देंगे कि समस्या को हल करने के लिए हम क्या कर रहे हैं।

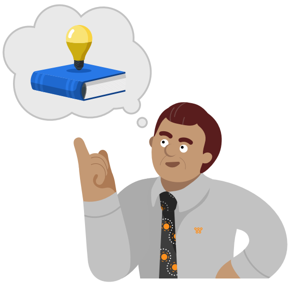


यदि हम 30 दिनों में समस्या का समाधान **नहीं** कर सकते हैं, तो हम आपको बताएँगे कि ऐसा क्यों है।



हम उचित परिणाम खोजने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे।

यदि हमें 5 दिनों से अधिक समय लगता है, तो हम आपको एक अंतिम परिणाम पत्र देंगे।



हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हम

- अपनी गलती से सीखें

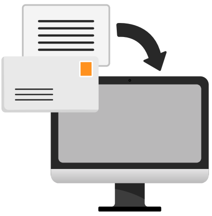
और

- समस्या दोबारा न हो, इसका प्रयत्न करें।

हम चाहते हैं कि आप हमारी सेवाओं से खुश रहें।

हमें आपसे क्या चाहिए

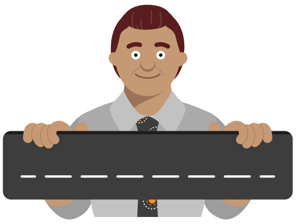
हम समस्या पर ध्यान देने में अपनी सहायता के लिए आपसे और अधिक जानकारी मांग सकते हैं।



और अधिक जानकारी ये हो सकती है:

- समस्या के बारे में ईमेल या पत्र

- समस्या के बारे में फोन कॉलों के विवरण



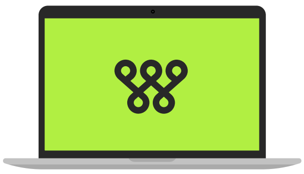
- समस्या के बारे में आपने किससे बात की थी।

यदि आपको और अधिक सहायता की आवश्यकता है

यदि हमने समस्या को हल करने की कोशिश की है और आप अभी भी खुश **नहीं** हैं, तो हमारी विशेषज्ञता-प्राप्त शिकायत टीम से संपर्क करें।

शिकायत टीम को कॉल करें।

13 17 19



शिकायत टीम को ऑनलाइन बताएँ।

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

शिकायत टीम को पत्र लिखें।

Bankwest Customer Care

PO Box E237

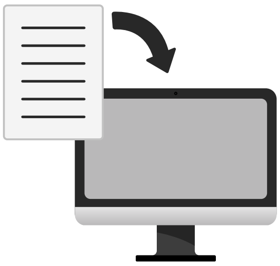
Perth WA 6841

आपको डाक टिकट का प्रयोग **नहीं** करना होगा।

यदि आपको पैसों की समस्या है, तो आप हमारी आर्थिक कठिनाई टीम से बात कर सकते/सकती हैं।

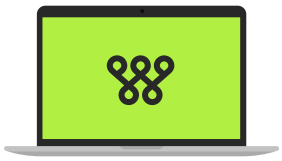
हमारी आर्थिक कठिनाई टीम को कॉल करें।

1300 769 173



हमारी आर्थिक कठिनाई टीम को ईमेल भेजें।

financial.assist@bankwest.com.au



और अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ।

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

हम किसी को भी आपकी जानकारी **नहीं** देंगे।

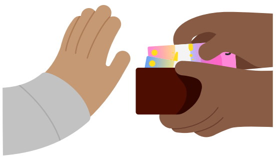
यदि आप अभी भी खुश नहीं हैं

यदि आप परिणाम से खुश **नहीं** हैं, तो आप [ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority)](#) से बात कर सकते/सकती हैं।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority)

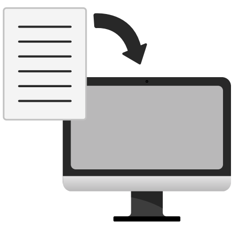
- वित्तीय सेवाओं के बारे में शिकायतों के साथ सहायता करता है

- बैंकवेस्ट का भाग **नहीं** है



- एक नि:शुल्क सेवा है।

1800 931 678 पर कॉल करें



ईमेल info@afca.org.au

वेबसाइट afca.org.au

bankwest.com.au

© 2024 बैंकवेस्ट कॉमनवेल्थ बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया का एक प्रभाग है। एबीएन 48 123 123 124. सर्वाधिकार सुरक्षित।
इसमें ऑस्ट्रेलियाई कॉपीराइट अधिनियम 1968 के तहत अनुमत कारणों के लिए अपवाद है।
इस हिंदी प्रकाशन में शामिल पाठ को स्कोप (ऑस्ट) लिमिटेड द्वारा निर्मित किया गया था। बैंकवेस्ट ने इस बात की पहचान करने के लिए समुचित खोजबीन की है कि क्या यह सामग्री या विषय तीसरे पक्ष के स्वामित्व में है और बैंकवेस्ट ने स्कोप (ऑस्ट) लिमिटेड से इसके उपयोग और पुन:प्रकाशन के लिए अनुमति प्राप्त की है।

Hindi_CS-1279_Bankwest Complaints_A4_250225