



راهنمای بانک وست (Bankwest) به دري آسان

اگر شکایتی دارید چه باید بکنید



دري آسان

bank less

کلمات سخت

این کتاب کلمات سختی دارد.



اولین باری که ما یک کلمه سخت را می نویسیم

• این کلمه به رنگ **آبی** است

• ما معنی کلمه سخت را می نویسیم.

در مورد این کتاب می توانید کمک بگیرید

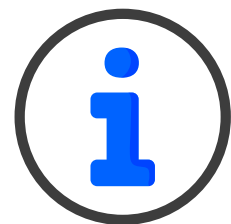
شما می توانید از یک کسی بخواهید که به شما کمک کند

• این کتاب را بخوانید



• بدانید که این کتاب در مورد چیست

• معلومات بیشتر بدست آرید.



در باره این کتاب

این کتاب توسط Bankwest (بانک وست) نوشته شده است.



این کتاب در مورد اینست که اگر **شکایتی** دارید چه باید بکنید



شکایت هنگامی است که شما
• از بانک یا افراد آن راضی **نیستید**



و

• دلیل اینکه چرا راضی نیستید را به ما بگویید.



ما می خواهیم همه چیز را برای شما اصلاح کنیم.

ما می خواهیم که به ما اعتماد کنید.



ما می خواهیم که فهمیدن و استفاده از **خدمات مالی**
تان برای شما آسان باشد.



خدمات مالی به معنای راه هایی است که ما می توانیم
به شما در مدیریت پول تان کمک کنیم.



اگر شکایتی دارید چه باید بکنید

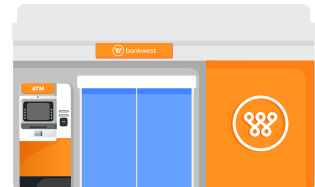
اگر شکایتی دارید ابتدا می توانید با ما صحبت کنید.



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



شما می توانید به یک شعبه محلی بروید تا با یک کسی صحبت کنید.



می توانید به ما تلفون کنید.



13 17 19

شما می توانید برای ما بنویسید.

Bankwest Customer Care
(بخش مراقبت از مشتریان بانک وست)

PO Box E237

Perth WA 6841

نیازی به استفاده از تکت پستی نیست.



می توانید از فورم آنلاین ما استفاده کنید.

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



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

bankwest.com.au/help/registering-complaints



اگر در شکایت کردن به کمک ضرورت دارید

فردی که به او اعتماد دارید می تواند به شما کمک کند که
شکایت کنید.

کسی که به او اعتماد دارید ممکن است

- یکی از دوستان یا اعضای خانواده باشد که 18 سال یا
بیشتر دارد



- حسابدار شما



- یک نماینده قانونی.

- مثلا یک حقوقدان.



کسی که به او اعتماد دارید همچنان ممکن است

• **وکیل** شما باشد

- وکیل شخصی است که شما انتخاب می کنید که مسئول پول و تصمیمات قانونی شما باشد



• یک **مشاور مالی** باشد

- مشاور مالی در مورد پول می داند و اگر با پول تان مشکل دارید می تواند به شما کمک کند

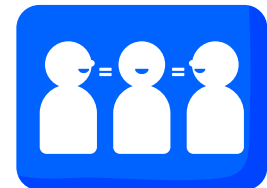


• یک شرکت مدیریت قرضداری یا یک **مدافع**

- یک مدافع می تواند به شما کمک کند آنچه را که می خواهید بگویید و تصمیم بگیرید.



اگر انگلیسی **نمی دانید**، می توانید از طریق خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی یا TIS با ما تماس بگیرید.



تماس بگیرید با 13 14 50

را بخواهید 13 17 19



اگر ناشنوا هستید یا برای صحبت کردن یا گوش دادن به کمک نیاز دارید، می توانید از خدمات بازپخش ملی (National Relay Service - NRS) استفاده کنید.

اس ام اس (پیامک) به بازپخش (SMS relay)

به 0423 677 767 پیام بفرستید



بازپخش گفتاری (Voice relay)

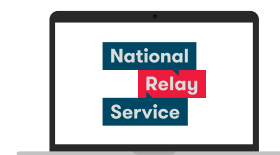
با 1300 555 727 تماس بگیرید

را بخواهید 13 17 19



وبسایت NRS

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



اگر ناشنوا هستید یا برای صحبت کردن یا گوش دادن به کمک نیاز دارید، می توانید از دور نویس Teletypewriter یا TTY نیز استفاده کنید.

با شماره 13 36 77 تماس بگیرید

را بخواهید 13 17 19



وقتی شکایت می کنید چه اتفاقی می افتد؟

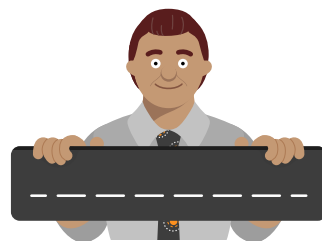
وقتی شکایت کردید ما به شما

- یک شماره برای مراجعه یا رفرنس نمبر برای شکایت تان می دهیم



و

- نام و معلومات تماس کسی که به شما کمک خواهد کرد.

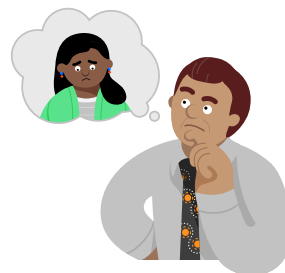


ما همچنان

- به شما گوش می دهیم



- به این فکر می کنیم که مشکل چگونه بر شما تأثیر گذاشته است



- اگر اشتباه کرده باشیم، کارها را اصلاح می کنیم.



- ما سعی خواهیم کرد مشکل را به سرعت حل کنیم.



اگر **نتوانیم** مشکل شما را فوری حل کنیم، ممکن است لازم باشد از تیم مناسبی بخواهیم که آن را بررسی آن کند. طور مثال، مراقبت از مشتریان بانک وست.



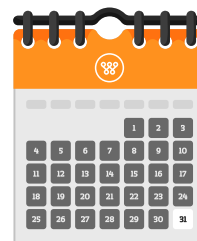
ما به شما خواهیم گفت که برای حل مشکل چه کاری انجام می دهیم.



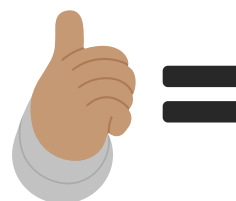
در مورد کارهایی که برای حل مشکل انجام می دهیم به طور منظم به شما آخرین خبرها را می دهیم.



اگر **نتوانیم** مشکل را در 30 روز حل کنیم، دلیل آن را به شما خواهیم گفت.



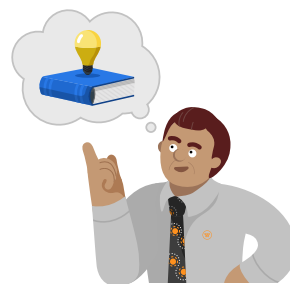
ما همراه با شما کار خواهیم کرد تا یک نتیجه عادلانه را پیدا کنیم



اگر بیش از 5 روز طول بکشد، ما نامه نتیجه نهایی را به شما می دهیم.



- ما اطمینان حاصل خواهیم کرد که از اشتباه خود درس بگیریم



9

- سعی می کنیم وقوع دوباره مشکل را مانع شویم.



ما می خواهیم شما از خدمات ما راضی باشید.



آنچه ما از شما می خواهیم

- برای کمک به ما در بررسی مشکل، ممکن است معلومات بیشتری از شما بخواهیم.



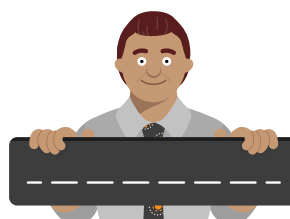
- معلومات بیشتر ممکن است این ها باشد
• ایمیل یا نامه در مورد مشکل



- جزئیات تماس های تلفونی در مورد مشکل



- با که در مورد مشکل صحبت کردید.



اگر به کمک بیشتری نیاز دارید

اگر ما سعی کرده ایم که مشکل را حل کنیم و با آنهم شما راضی نیستید با بخش خدمات مشتریان بانک وست تماس بگیرید.



آنها تیم تخصصی شکایات ما هستند.

با تیم شکایات تماس بگیرید.

13 17 19



از طریق آنلاین به تیم شکایات بگویید.

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



به تیم شکایات نامه بنویسید.

مراقبت از مشتریان بانک وست

PO Box E237

Perth WA 6841



نیازی به استفاده از تکت پستی نیست.

اگر مشکل پولی دارید، می توانید با تیم پشتیبانی
مشتری ما صحبت کنید.



با تیم پشتیبانی مشتری تماس بگیرید.

1300 769 173



به تیم کمک مشتری ایمیل بفرستید

customer.assist@bankwest.com.au



برای معلومات بیشتر به وب سایت ما مراجعه کنید.

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



ما معلومات شما را به کسی نمی گوییم.



اگر هنوز راضی نیستید

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



اداره شکایات مالی استرالیا (The Australian Financial Complaints Authority)

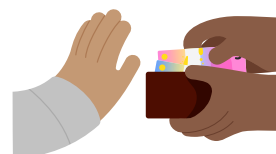
• به شکایات در مورد خدمات مالی کمک می کند



• این اداره بخشی از Bankwest نیست



• یک خدمات رایگان است



با 1800 931 678 تماس بگیرید



info@afca.org.au

ایمیل کنید:



www.afca.org.au

وبسایت:





© Bankwest 2021 بخشی از کمون ولت بانک استرالیا است. ABN 48 123 123 124. کلیه حقوق محفوظ است، به جز مواردی که تحت قانون حق نشر استرالیا مصوبه 1968 مجاز 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.