



Gabay ng Bankwest sa Easy Filipino (Madaling Maintindihang Tagalog)

Ang dapat gawin kung mayroon
kang reklamo



bank less

Easy Filipino

Mahirap na salita



Ang aklat na ito ay may ilang salita na mahirap o hindi madaling maintindihan.

Sa unang beses na isulat namin ang mahirap na salita

- ang salita ay nakalimbag sa **asul**
- isusulat namin ang ibig sabihin ng mahirap na salitang ito.

Makakakuha ka ng tulong sa aklat na ito



Maaari kang magpatulong sa ibang tao na

- basahin ang aklat na ito
- alamin kung tungkol saan ang aklat na ito
- maghanap ng karagdagang impormasyon.



Tungkol sa aklat na ito



Isinulat ng Bankwest ang aklat na ito.



Ang aklat na ito ay tungkol sa dapat mong gawin kung mayroon kang **reklamo**.



Ang reklamo ay kapag

- **hindi** ka nasiyahan sa bangko o sa mga tauhan nito
- at
- sinabi mo sa amin ang dahilan kung bakit.



Gusto naming itama ang mga bagay para sa iyo.

Gusto naming magtiwala ka sa amin.



Gusto namin na ang iyong **mga serbisyong pinansyal** ay maging madaling gamitin at maintindihan.



Tumutukoy ang mga serbisyong pinansyal sa mga paraan kung paano ka namin matutulungang pamahalaan ang iyong pera.

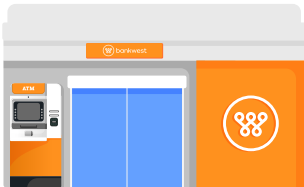
Ang dapat gawin kung mayroon kang reklamo



Kung mayroon kang reklamo, maaari mo kaming kausapin.



Puwede kang matulungan ng sinuman sa aming mga kawani.



Maaari kang pumunta sa isang sangay na malapit sa inyo para makipag-usap sa isang kawani.



Maaari kang tumawag sa amin.

13 17 19



Maaari kang sumulat sa amin.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

Hindi mo kailangang gumamit ng selyo.



Maaari mong gamitin ang online form namin.

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



Ang karagdagang impormasyon tungkol sa proseso ng pagrereklamo ay nasa aming website.

bankwest.com.au/help/registering-complaints

Kung kailangan mo ng tulong para magharap ng reklamo

Puwede kang tulungan ng isang taong pinagkakatiwalaan mo na magharap ng reklamo.



Maaaring ang taong pinagkakatiwalaan mo ay

- isang kaibigan o kapamilya na 18 taong gulang o mas matanda



- ang iyong accountant



- isang ligal na kinatawan.
Halimbawa, isang abogado.

Ang isang taong pinagkakatiwalaan mo ay maaari ring



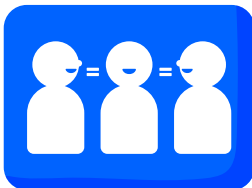
- ang iyong **abogado**
 - ang abogado ay isang taong pinili mong mamahala sa iyong pera at sa mga ligal na desisyon



- isang **tagapayo sa pananalapi**
 - alam ng isang tagapayo sa pananalapi ang tungkol sa pera at makakatulong sa iyo kung mayroon kang mga problema sa pera



- isang kumpanyang namamahala ng utang o **isang tagapagtaguyod (advocate)**
 - matutulungan ka ng isang tagapagtaguyod na ipahayag ang gusto mong sabihin at gumawa ng mga desisyon.



Kung **hindi** ka nagsasalita ng Ingles, maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng Translating and Interpreting Service o TIS.

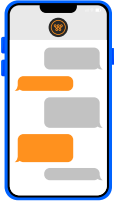


Tumawag sa 13 14 50

Hilinging maikonekta ka sa 13 17 19

**National
Relay
Service**

Kung ikaw ay bingi o nangangailangan ng tulong sa pagsasalita o pakikinig, maaari mong gamitin ang National Relay Service o NRS.



SMS relay

Mag-text sa **0423 677 767**



Voice relay

Tumawag sa **1300 555 727**

Hilinging maikonekta ka sa **13 17 19**



NRS website

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



Kung ikaw ay bingi o nangangailangan ng tulong sa pagsasalita o pakikinig, maaari mo ring gamitin ang Teletypewriter o TTY.

Tumawag sa **13 36 77**

Hilinging maikonekta ka sa **13 17 19**

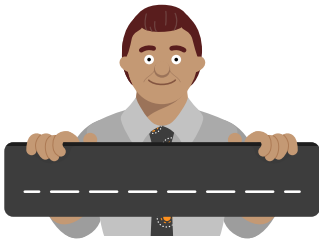
Ano ang mangyayari kapag nagharap ka ng reklamo?



Kapag nagharap ka ng reklamo, bibigyan ka namin ng

- reference number ng iyong reklamo

at



- pangalan at mga detalye ng kontak ng taong makakatulong sa iyo.



Gagawin namin ang sumusunod:

- makikinig kami sa iyo



- pag-iisipan namin kung paano ka naapektuhan ng problema



- itatama namin ang mga bagay-bagay kung may nagawa kaming kamalian.



Susubukan naming lutasin nang mabilis ang problema.



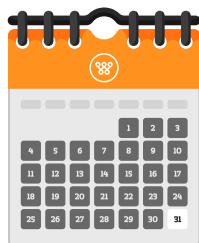
Kung **hindi** namin malulutas kaagad ang iyong problema, maaaring humingi kami ng tulong mula sa tamang pangkat o team para masuri ito. Halimbawa, Bankwest Customer Care.



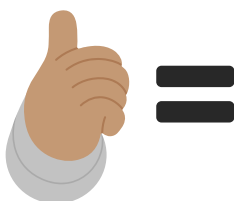
Sasabihin namin sa iyo kung ano ang ginagawa namin para malutas ang problema.



Bibigyan ka namin ng regular na mga update tungkol sa ginagawa namin para malutas ang problema.



Kung **hindi** namin malulutas ang problema sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo kung bakit.



Makikipagtulungan kami sa iyo para makahanap ng patas na resulta.



Bibigyan ka namin ng pinakahuling liham ng resulta kung aabutin kami ng lampas 5 araw.



Sisiguraduhin naming

- matututo kami sa aming pagkakamali

at



- susubukan naming hindi na maulit pa ang problema.



Gusto naming masiyahan ka sa mga aming serbisyo.

Ang kailangan namin mula sa iyo



Para matulungan kaming masuri ang problema, maaari kaming humingi ng higit pang impormasyon mula sa iyo.

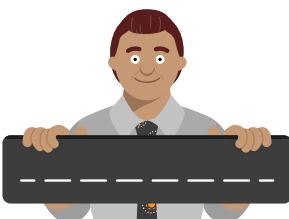


Ang higit pang impormasyon ay maaaring

- mga email o mga liham tungkol sa problema



- mga detalye ng mga tawag sa telepono tungkol sa problema



- kung sino ang nakausap mo tungkol sa problema.

Kung kailangan mo ng karagdagang tulong



Kung sinubukan naming lutasin ang problema at **hindi** ka pa rin nasiyahan, makipag-ugnayan sa Bankwest Customer Care.

Sila ang aming natatanging pangkat para sa mga reklamo (complaints team).



Tawagan ang complaints team.

13 17 19



Kausapin ang complaints team online.

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

Sumulat sa complaints team.



Bankwest Customer Care
PO Box E237
Perth WA 6841

Hindi mo kailangang gumamit ng selyo.

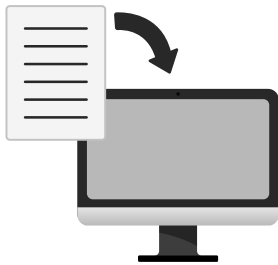


Maaari kang makipag-usap sa Customer Assist team namin kung mayroon kang mga problema sa pera.



Tawagan ang Customer Assist team.

1300 769 173



Mag-email sa Customer Assist team.

customer.assist@bankwest.com.au



Pumunta sa aming website para sa karagdagang impormasyon.

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



Hindi namin ipapaalam sa iba ang iyong impormasyon.

Kung hindi ka pa rin nasiyahan



Kung **hindi** ka nasiyahan sa resulta, maaari kang makipag-usap sa **Australian Financial Complaints Authority**.

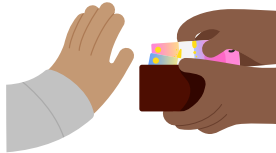


Ang Australian Financial Complaints Authority

- ay tumutulong sa mga reklamo tungkol sa mga serbisyong pinansyal



- ay **hindi** bahagi ng Bankwest

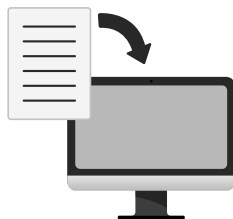


- ay isang libreng serbisyo.



Tumawag sa

1800 931 678



Mag-email sa

info@afca.org.au



Website

www.afca.org.au



© 2021 Ang Bankwest ay bahagi ng Commonwealth Bank of Australia. ABN 48 123 123 124. Nakalaan ang lahat ng karapatan, maliban kung pinahihintulutan sa ilalim ng Australian Copyright Act 1968. AText 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.