



# Guida Bankwest - Italiano

Cosa fare se vuoi fare un reclamo



**bank less**

Italiano

## Parole difficili



Questo libretto contiene qualche parola difficile.

La prima volta che scriviamo una parola difficile

- la parola è scritta in **blu**
- scriviamo cosa significa la parola difficile.

## Puoi ottenere aiuto con questo libretto



Puoi farti aiutare da qualcuno

- a leggere questo libretto
- a scoprire di cosa parla questo libretto
- a trovare maggiori informazioni.



## Questo libretto



Questo libretto è scritto da Bankwest.



Questo libretto ti dice cosa fare se vuoi fare un **reclamo**.



Un reclamo è quando

- **non** sei soddisfatto della banca o del suo personale
- e
- ci dici il motivo per cui non sei soddisfatto.



Vogliamo sistemare le cose per te.



Vogliamo che tu ti fidi di noi.



Vogliamo che i tuoi **servizi finanziari** siano facili da usare e da capire.



Per servizi finanziari si intendono i modi in cui possiamo aiutarti a gestire il tuo denaro.

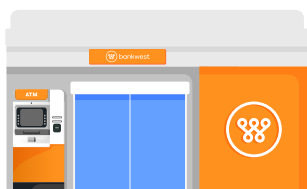
## Cosa fare se vuoi fare un reclamo



Se vuoi fare un reclamo prima puoi parlare con noi.



Qualunque membro del nostro personale può aiutarti.



Puoi andare in una filiale locale per parlare con qualcuno.



Puoi chiamarci.

13 17 19



Puoi scriverci.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

**Non** hai bisogno di mettere un francobollo.



Puoi usare il nostro modulo online.

[bankwest.com.au/retail-forms/customer-care](https://bankwest.com.au/retail-forms/customer-care)



Maggiori informazioni sul procedimento per i reclami si trovano nel nostro sito web.

[bankwest.com.au/help/registering-complaints](https://bankwest.com.au/help/registering-complaints)

## Se hai bisogno di aiuto per fare un reclamo

Qualcuno di cui ti fidi può aiutarti a fare un reclamo.



Qualcuno di cui ti fidi potrebbe essere

- un amico, un membro della famiglia che ha 18 anni o più di 18 anni



- il tuo commercialista



- un rappresentante legale.  
Per esempio, un avvocato.



Qualcuno di cui ti fidi potrebbe anche essere

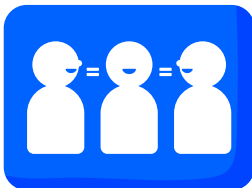
- il tuo **procuratore**
  - un procuratore è una persona che scegli perché si occupi dei tuoi soldi e delle tue decisioni legali



- un **consulente finanziario**
  - un consulente finanziario sa tante cose sui soldi e può aiutarti se hai problemi coi tuoi soldi



- una società per la gestione dei debiti o **un patrocinatore**
  - un patrocinatore può aiutarti a dire quello che vuoi e a prendere decisioni.



Se **non** parli l'inglese puoi contattarci tramite il Servizio traduttori e interpreti o TIS.

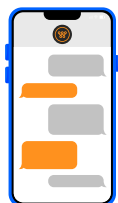


Chiama il 13 14 50

Chiedi di parlare con il 13 17 19

**National  
Relay  
Service**

Se sei sordo o hai bisogno di aiuto per parlare o ascoltare puoi usare il Servizio nazionale di ripetizione o NRS.



**Ripetizione SMS**

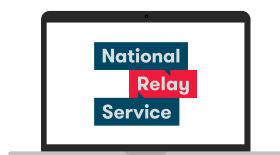
Manda un messaggio di testo a **0423 677 767**



**Ripetizione vocale**

Chiama il **1300 555 727**

Chiedi di parlare con il **13 17 19**



**Sito web NRS**

[communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub](https://communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub)



Se sei sordo o hai bisogno di aiuto per parlare o ascoltare puoi anche usare il servizio di telescrivente o TTY.

Chiama il **13 36 77**

Chiedi di parlare con il **13 17 19**

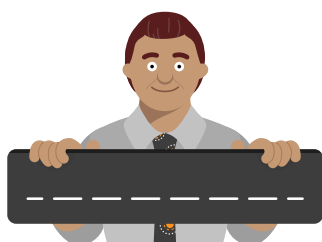
## Cosa succede quando fai un reclamo?



Quando fai un reclamo ti daremo

- un numero di riferimento per il tuo reclamo

e



- il nome e i dati di contatto della persona che ti aiuterà.



Noi

- ti ascolteremo



- penseremo a come il problema ti ha colpito



- sistemeremo le cose se abbiamo fatto qualcosa di sbagliato.



Cercheremo di risolvere il problema velocemente.





Se **non possiamo** risolvere il tuo problema immediatamente potremo dover farlo esaminare dal team più adatto.

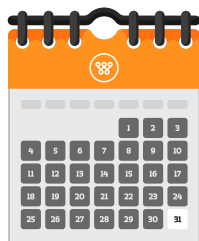
Per esempio, il servizio di assistenza alla clientela di Bankwest (Bankwest Customer Care).



Ti diremo che cosa stiamo facendo per risolvere il problema.



Ti daremo aggiornamenti regolarmente su cosa stiamo facendo per risolvere il problema.



Se **non possiamo** risolvere il problema entro 30 giorni ti diremo il perché.



Lavoreremo assieme a te per trovare un risultato equo.



Ti daremo una lettera con il risultato finale se ci mettiamo più di 5 giorni.



Faremo in modo di

- imparare dai nostri sbagli

e



- cercheremo di evitare che il problema avvenga di nuovo.



Vogliamo che tu sia contento dei nostri servizi.

## **Cosa abbiamo bisogno da te**



Per aiutarci a esaminare il problema potremo chiederti maggiori informazioni.

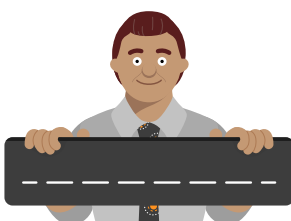


Le maggiori informazioni potrebbero essere

- email o lettere che parlano del problema



- dettagli delle telefonate che parlano del problema



- chi ha parlato con te del problema.

## Se hai bisogno di maggiore aiuto



Se abbiamo cercato di risolvere il problema e **non** sei ancora soddisfatto contatta il servizio di assistenza alla clientela di Bankwest.

È il nostro team specializzato sui reclami.



Chiama il team per i reclami.

13 17 19



Informa il team per i reclami online.

[bankwest.com.au/retail-forms/customer-care](https://bankwest.com.au/retail-forms/customer-care)



Scrivi al team per i reclami.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

**Non** hai bisogno di mettere un francobollo.

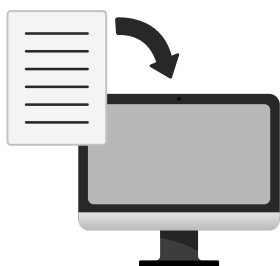


Puoi parlare con il nostro servizio di assistenza alla clientela se hai problemi di soldi.



Chiama il servizio di assistenza alla clientela.

1300 769 173



Manda un'email al servizio di assistenza alla clientela.

[customer.assist@bankwest.com.au](mailto:customer.assist@bankwest.com.au)



Vai sul nostro sito web per maggiori informazioni.

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



**Non** diremo a nessuno i tuoi dettagli.

## Se non sei ancora soddisfatto



Se **non** sei ancora soddisfatto del risultato puoi parlare con l'**Agenzia australiana per i reclami finanziari** (Australian Financial Complaints Authority).

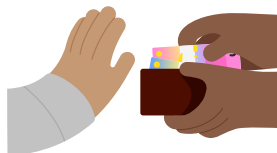


L'Agenzia australiana per i reclami finanziari

- fornisce aiuto con i reclami sui servizi finanziari



- **non** fa parte di Bankwest



- è un servizio gratuito.



Chiama il

1800 931 678



Manda un'email a

[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



Sito web

[afca.org.au](http://afca.org.au)



© 2021 Bankwest è una divisione della Commonwealth Bank of Australia. ABN 48 123 123 124. Tutti i diritti riservati, fatte salve le disposizioni della Legge australiana sul diritto d'autore (Australian Copyright Act) del 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.