

Guida Bankwest - Italiano semplice

Cosa fare se vuoi fare un reclamo



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 chiamarci.

13 17 19



Puoi scriverci.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

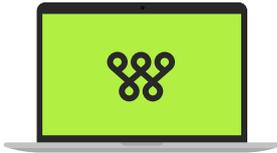
Perth WA 6841

Non hai bisogno di mettere un francobollo.



Puoi usare il nostro modulo online.

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



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

bankwest.com.au/contact-us/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

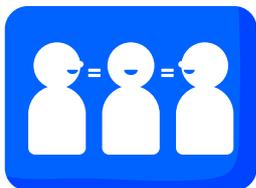
- il tuo **procuratore**
- un procuratore è una persona che scegli perché si occupi dei tuoi soldi e delle tue decisioni legali



- 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.

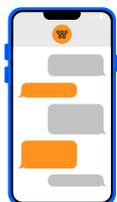


Chiama il 13 14 50

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

accesshub.gov.au



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

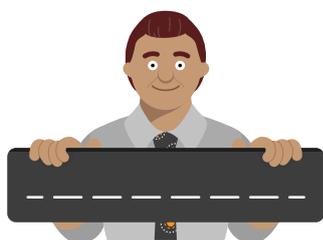
Cosa succede quando fai un reclamo?



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 team di Bankwest specializzato per i reclami.



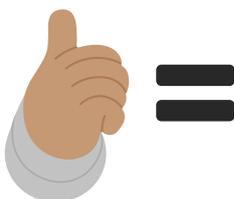
Ti diremo che cosa stiamo facendo per risolvere il problema.



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.

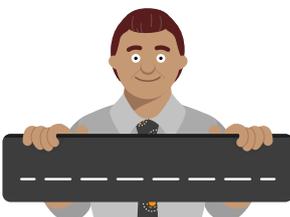


Le maggiori informazioni potrebbero essere

- 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

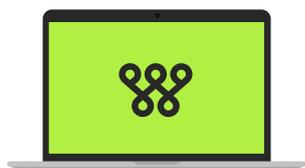


Se abbiamo cercato di risolvere il problema e **non** sei ancora soddisfatto contatta il nostro team specializzato per i reclami.



Chiama il team per i reclami.

13 17 19



Informa il team per i reclami online.

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.

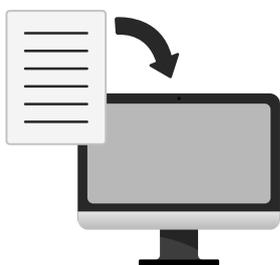


Puoi parlare con il nostro team per le difficoltà finanziarie se hai problemi di soldi.



Chiama il nostro team per le difficoltà finanziarie.

1300 769 173



Manda un'email al nostro team per le difficoltà finanziarie.

financial.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).

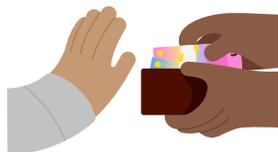


L'Agenzia australiana per i reclami finanziari

- 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 info@afca.org.au



Sito web afca.org.au



bankwest.com.au

© 2024 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. Il testo incorporato in questa pubblicazione in inglese facile è stato creato da Scope (Aust) Ltd. Bankwest ha effettuato ragionevoli indagini per individuare se il materiale o il contenuto fosse di proprietà di terzi e ha ottenuto il permesso per il suo utilizzo e la sua riproduzione da Scope (Aust) Ltd.

Italian