

សៀវភៅណែនាំ ជាភាសាខ្មែររបស់ Bankwest

កិច្ចការដែលត្រូវធ្វើប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹងតវ៉ា

ពាក្យពិបាកៗ



សៀវភៅនេះមានពាក្យពិបាកៗមួយចំនួន។

លើកដំបូងដែលយើងសរសេរពាក្យពិបាកមួយ

- ពាក្យនោះសរសេរជា **ពណ៌ខៀវ**
- យើងសរសេរពីអ្វីដែលជាន័យរបស់ពាក្យពិបាក។

អ្នកអាចទទួលបានជំនួយជាមួយសៀវភៅនេះ



អ្នកអាចរកនរណាម្នាក់ដើម្បីជួយអ្នក

- សូមអានសៀវភៅនេះ
- សូមយល់ដឹងថាសៀវភៅនេះនិយាយអំពីអ្វី
- សូមស្វែងរកព័ត៌មានបន្ថែម។



អំពីសៀវភៅនេះ



សៀវភៅនេះត្រូវបានសរសេរដោយ Bankwest។



សៀវភៅនេះនិយាយអំពីអ្វីដែលត្រូវធ្វើ ប្រសិនបើអ្នកមាន

បណ្តឹងតវ៉ា។



បណ្តឹងតវ៉ាគឺនៅពេលណាអ្នក

– មិនសប្បាយចិត្តចំពោះធនាគារ ឬអ្នកធ្វើការរបស់ធនាគារ

ហើយ



– សូមប្រាប់យើងពីមូលហេតុ។



យើងចង់ឱ្យអ្វីៗត្រឹមត្រូវសម្រាប់អ្នក។

យើងចង់ឱ្យអ្នកជឿទុកចិត្តលើយើង។



យើងចង់ឱ្យ **សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ** របស់អ្នកមានភាព

ងាយស្រួល ដើម្បីប្រើប្រាស់ និងយល់ដឹង។



សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុមានន័យថា វិធីដែលយើងអាចជួយអ្នកក្នុង
ការគ្រប់គ្រងប្រាក់របស់អ្នក។

កិច្ចការដែលត្រូវធ្វើប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹងតវ៉ា



ប្រសិនបើអ្នកមានពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា អ្នកអាចនិយាយជាមួយ
ពួកយើងជាមុនសិន។



បុគ្គលិកណាមួយរបស់យើងអាចជួយអ្នកបាន។



អ្នកអាចទូរសព្ទមកយើង។

13 17 19



អ្នកអាចសរសេរមកយើង។

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

អ្នកមិនចាំបាច់ប្រើតែមន្ត្រី។



អ្នកអាចប្រើទម្រង់បែបបទតាមអនឡាញរបស់យើង។

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



ព័ត៌មានបន្ថែមអំពីដំណើរការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មាននៅលើគេហទំព័ររបស់យើង។

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

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្ត អាចជួយអ្នកក្នុងការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា។



នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្តអាចជា

- មិត្តភក្តិ ឬសមាជិកគ្រួសារដែលមានអាយុ 18 ឆ្នាំ ឬអាយុលើសនេះ



- គណនេយ្យករបស់អ្នក



- អ្នកតំណាងស្របច្បាប់។
ឧទាហរណ៍ មេធាវី។



នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្តក៏អាចជា

- អ្នកទទួលសិទ្ធិអំណាចធ្វើសេចក្តីសម្រេច**ជួសអ្នក**
- អ្នកទទួលសិទ្ធិអំណាចធ្វើសេចក្តីសម្រេច គឺជាបុគ្គលដែលអ្នកជ្រើសរើសឱ្យធ្វើជាអ្នកទទួលខុសត្រូវលើប្រាក់កាសរបស់អ្នក ហើយធ្វើការសម្រេចចិត្តផ្លូវច្បាប់



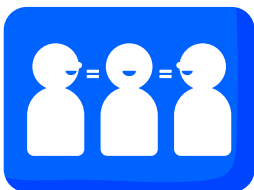
- **អ្នកប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុ**

- អ្នកប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុយល់ដឹងអំពីប្រាក់កាស ហើយអាចជួយអ្នកបាន ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាជាមួយប្រាក់កាសរបស់អ្នក



- ក្រុមហ៊ុនគ្រប់គ្រងបំណុល ឬ**អ្នកតស៊ូមតិ**

- អ្នកតស៊ូមតិអាចជួយអ្នកឱ្យនិយាយពីអ្វីដែលអ្នកចង់បាន ហើយធ្វើការសម្រេចចិត្ត។



ប្រសិនបើអ្នក**មិន**ចេះនិយាយភាសាអង់គ្លេសទេ

អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងតាមរយៈសេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងផ្ទាល់មាត់ ឬ TIS។

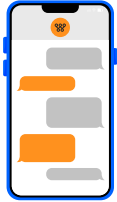


សូមហៅទូរសព្ទលេខ 13 14 50

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19

**National
Relay
Service**

ប្រសិនបើអ្នកច្បង់ ឬត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ឬស្តាប់ អ្នកអាចប្រើប្រាស់ សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ ឬ NRS។



សារប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ SMS

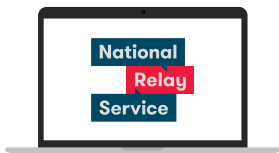
សារជាអក្សរ 0423 677 767



ការប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេង

សូមហៅទូរសព្ទលេខ 1300 555 727

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19



គេហទំព័រ NRS

accesshub.gov.au



ប្រសិនបើអ្នកច្បង់ ឬត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ឬស្តាប់ អ្នកអាចប្រើប្រាស់ Teletypewriter (ឧបករណ៍ទូរអង្គុលីលេខប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយធ្វើសារសម្រាប់ជនពិការ) ឬ TTY បានដែរ។

សូមហៅទូរសព្ទលេខ 13 36 77

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19

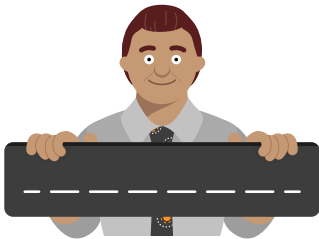
តើមានអ្វីកើតឡើងនៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា?



នៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា យើងនឹងផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវ

- លេខយោងសម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

និង



- ឈ្មោះ និងព័ត៌មានលម្អិតទំនាក់ទំនងរបស់បុគ្គលិកដែលនឹងជួយអ្នក។



យើងនឹង

- ស្តាប់អ្នក



- គិតអំពីរបៀបដែលបញ្ហាបានប៉ះពាល់ដល់អ្នក



- ធ្វើអ្វីៗត្រឹមត្រូវវិញ ប្រសិនបើយើងបានធ្វើអ្វីមួយខុស។



យើងនឹងព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហាឱ្យបានឆាប់រហ័ស។



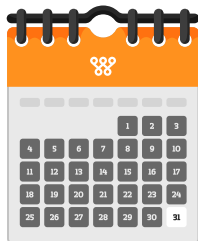
ប្រសិនបើយើង **មិនអាច**ដោះស្រាយបញ្ហារបស់អ្នកបានភ្លាមៗ
ទេ យើងប្រហែលជាត្រូវរកក្រុមដែលត្រូវនឹងបញ្ហារបស់អ្នកដើម្បី
ពិនិត្យមើលវា។
ឧទាហរណ៍ ក្រុមបណ្តឹងតវ៉ាឯកទេសរបស់ធនាគារ Bankwest។



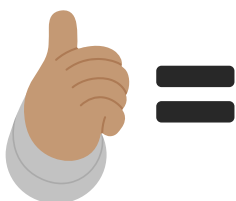
យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីអ្វីដែលយើងកំពុងធ្វើដើម្បីដោះស្រាយ
បញ្ហានោះ។



យើងនឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជូនអ្នកជាទៀងទាត់ អំពីអ្វីដែលយើង
កំពុងធ្វើដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា។



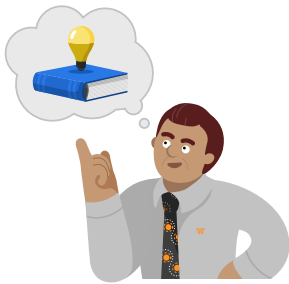
ប្រសិនបើយើង**មិនអាច**ដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ
ទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីមូលហេតុ។



យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីរកឱ្យឃើញលទ្ធផលត្រឹមត្រូវ។



យើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវលិខិតលទ្ធផលចុងក្រោយ ប្រសិនបើ
យើងចំណាយពេលលើសពី 5 ថ្ងៃ។



យើងនឹងធ្វើឱ្យប្រាកដថាយើង

- រៀនពីកំហុសរបស់យើង

ហើយ



- ព្យាយាមបញ្ឈប់បញ្ហាកុំឱ្យកើតឡើងម្តងទៀត។



យើងចង់ឱ្យអ្នកសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងសេវាកម្មរបស់យើង។

អ្វីដែលយើងត្រូវការពីអ្នក



ដើម្បីជួយយើងពិនិត្យមើលបញ្ហា យើងអាចស្នើសុំព័ត៌មានបន្ថែមពីអ្នក។

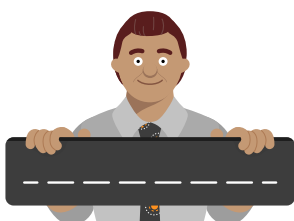


ព័ត៌មានបន្ថែមអាចជា

- អ៊ីមែល ឬសំបុត្រអំពីបញ្ហា



- ព័ត៌មានលម្អិតនៃការហៅទូរសព្ទអំពីបញ្ហា



- បុគ្គលិកណាដែលអ្នកបាននិយាយជាមួយអំពីបញ្ហានោះ។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយបន្ថែម



ប្រសិនបើយើងបានព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហា ហើយអ្នកនៅតែ
មិនសប្បាយចិត្ត សូមទាក់ទងមកក្រុមបណ្តឹងតវ៉ាឯកទេសរបស់យើង។



សូមហៅទូរសព្ទទៅក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។

13 17 19



សូមប្រាប់ក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាតាមអនឡាញ។

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



សូមសរសេរទៅក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

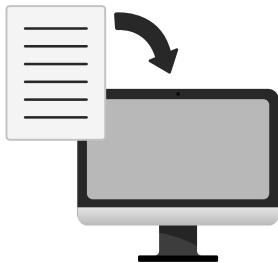
អ្នកមិនចាំបាច់ប្រើតែមន្ត្រីទេ។



អ្នកអាចពិភាក្សាជាមួយក្រុមការងារផ្នែកការលំបាកហិរញ្ញវត្ថុរបស់យើង ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាប្រាក់កាសនានា។



ហៅទូរសព្ទទៅក្រុមការងារផ្នែកការលំបាកហិរញ្ញវត្ថុរបស់យើង។
1300 769 173



ធ្វើអ៊ីមែលទៅក្រុមការងារផ្នែកការលំបាកហិរញ្ញវត្ថុរបស់យើង។
financial.assist@bankwest.com.au



សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើង។
bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance



យើងមិនប្រាប់នរណាម្នាក់អំពីព័ត៌មានរបស់អ្នកទេ។

ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនសប្បាយចិត្ត



ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងលទ្ធផល អ្នកអាចពិភាក្សាជាមួយ
អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី។

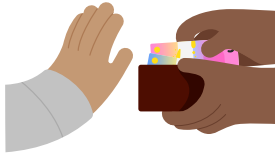


អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី

– ជួយដល់បណ្តឹងតវ៉ាអំពីហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី



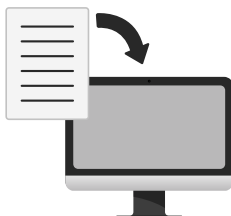
– មិនមែនជាផ្នែកនៃ Bankwest ទេ



– ជាសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ។



សូមហៅទូរសព្ទលេខ 1800 931 678



អ៊ីមែលទៅ info@afca.org.au



គេហទំព័រ afca.org.au



bankwest.com.au

© 2024 Bankwest គឺជាផ្នែកមួយរបស់ធនាគារ Commonwealth Bank of Australia។ ABN 48 123 123 124។ រក្សាសិទ្ធិគ្រប់យ៉ាង
លើកលែងតែត្រូវបានអនុញ្ញាតនៅក្រោមច្បាប់រក្សាសិទ្ធិអូស្ត្រាលី ឆ្នាំ 1968។
អត្ថបទដែលបានរៀបបញ្ចូលនៅក្នុងការបោះពុម្ពភាសាខ្មែរនេះ ត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយក្រុមហ៊ុនScope (Aust) Ltd។ Bankwest
បានធ្វើការសាកសួរសមហេតុផល ដើម្បីកំណត់កន្លែងណាដែលឯកសារព័ត៌មាន ឬខ្លឹមសារជាកម្មសិទ្ធិរបស់ភាគីទីបី ហើយបានធានារក្សា
ការអនុញ្ញាតពីក្រុមហ៊ុន Scope (Aust) Ltd សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ និងការផលិតឡើងវិញនៃឯកសារព័ត៌មាននេះ។