



뱅크웨스트 한국어 가이드

민원이 있을 때 해야 할 일



bank less

한국어

어려운 단어



본 책자에는 어려운 단어들 일부 포함되어 있습니다.

처음 어려운 단어가 등장하면

- 그 단어는 **파란색**입니다.
- 그 어려운 단어의 뜻을 알려 드립니다.

본책자로부터 도움을 받으세요.



누군가의 도움을 받아

- 본 책자를 읽으세요.
- 본 책자의 내용을 익히세요.
- 더 많은 정보를 얻으세요.



본 책자 소개



이 책의 저자는 뱅크웨스트입니다.



내용은 **민원**이 있을 때 해야 할 일에 관한 것입니다.



민원이란 고객 여러분이

- 은행이나 은행 직원에 대해 만족스럽지 **않을 때**,



- 그 이유를 저희에게 알려 주시는 것입니다.



저희는 고객 여러분을 위해 문제를 바로잡길 원합니다.

저희는 고객의 신뢰를 얻고 싶습니다.



저희는 **금융 서비스**를 고객 여러분이 쉽게 사용하고 이해하시기를 바랍니다.

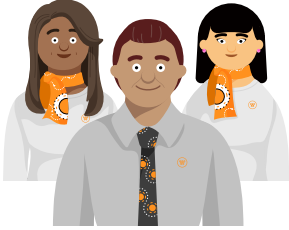


금융 서비스란 저희가 고객의 자금 관리를 도와드리는 방법을 의미합니다.

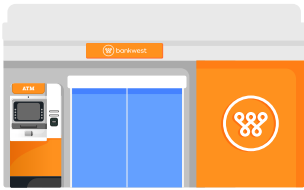
민원이 있을 때 해야 할 일



만일 불만족스러운 사항이 있다면 먼저 저희에게 이야기하실 수 있습니다.



저희 직원 중 누구라도 도와드릴 수 있습니다.



누군가와 이야기하기 위해 해당 지역 지점에 가실 수 있습니다.



저희에게 전화하실 수 있습니다.

전화: 13 17 19



저희에게 서신으로 알려 주실 수 있습니다.

Bankwest Customer Care (뱅크웨스트 고객 서비스부)

PO Box E237

Perth WA 6841

우표는 붙이지 **않으셔도** 됩니다.



저희의 온라인 양식을 이용하실 수 있습니다.

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



민원 처리 절차에 관한 자세한 내용은
당사 웹사이트를 참조하세요.

bankwest.com.au/help/registering-complaints

민원 제기를 위해 도움이 필요하신 경우

고객의 신뢰를 받는 누군가가 고객의 민원 제기를
도울 수 있습니다.



고객의 신뢰를 받는 사람의 예:

- 18 세 이상의 친구나 가족



- 고객의 회계사



- 법정 대리인

예: 법조인

고객의 신뢰를 받는 사람의 또 다른 예:



- 고객의 **변호사**

- 고객의 변호사란 고객의 금전과 법적 결정을 책임지도록 고객이 선택한 사람입니다.



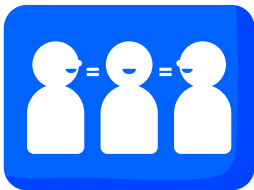
- **재정 상담사**

- 재정 상담사는 돈에 대해 알고 있으며 고객에게 재정적 문제가 있으면 도움을 제공하는 사람입니다.

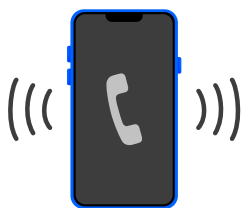


- 채무 관리 회사, 또는 **옹호자**

- 옹호자는 고객이 원하는 바를 말하고 결정하도록 도울 수 있습니다.



영어 소통이 **어려운** 경우에는 번역 및 통역 서비스나 TIS를 통해 저희에게 연락하실 수 있습니다.



13 14 50 번에 전화하세요.

13 17 19 번을 요청하세요.

**National
Relay
Service**

청각 장애가 있거나 말하고 듣는 데 도움이 필요하신 분은, National Relay Service나 NRS를 이용하실 수 있습니다.



문자 메시지 릴레이

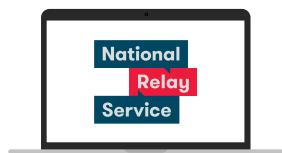
0423 677 767 번으로 문자를 보내세요.



보이스 릴레이 (Voice relay)

1300 555 727 번에 전화하세요.

13 17 19 번을 요청하세요.



NRS 웹사이트

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



청각 장애가 있거나 말하고 듣는 데 도움이 필요하신 분은, 전신타자기, 즉 TTY도 이용하실 수 있습니다.

13 36 77 에 전화하세요.

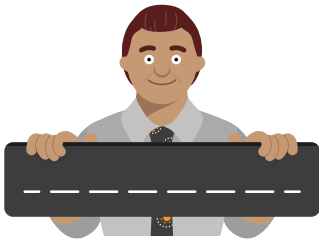
13 17 19 번을 요청하세요.

민원 접수 후의 절차



고객의 민원 제기 시에는 다음 내용이 제공됩니다.

- 민원 접수 번호



- 고객에게 도움을 드릴 사람의 이름과 연락처



저희 은행은,

- 고객 여러분의 말씀을 귀 기울여
듣겠습니다.



- 그 문제로 고객이 받았을 어려움을 생각해
보겠습니다.



- 저희가 잘못된 일이 있으면 바로 잡겠습니다.



신속히 문제 해결이 되도록 노력하겠습니다.



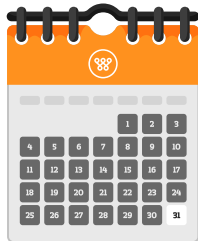
즉각적인 문제 해결이 **어려운** 경우에는 적절한 팀에 의한 문제 조사가 필요할 수도 있습니다.
예: 뱅크웨스트 고객 서비스부 (Bankwest Customer Care)



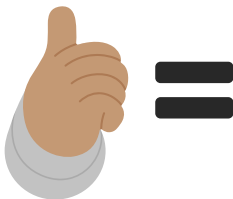
문제 해결을 위한 저희의 조치를 고객님께 알려 드리겠습니다.



문제 해결을 위한 저희의 조치에 대해 고객님께 정기적으로 업데이트해 드리겠습니다.



문제 해결을 30일 이내에 **할 수 없는** 경우에는 그 이유를 설명해 드리겠습니다.



저희는 공정한 결과를 얻기 위해 고객 여러분과 함께 일하겠습니다.



5 일 이상이 소요되면 최종 결과문을 드리겠습니다.



저희의 다짐

- 실수로부터 배우고



- 같은 문제가 다시 발생하지 않도록 하겠습니다.



저희는 고객 여러분께서 만족하는 서비스를 드리고자 합니다.

고객 여러분께 협조 부탁드립니다.



문제 조사를 위해 고객님의 추가 정보 요청이 있을 수 있습니다.

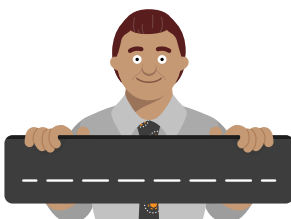


추가 정보의 예:

- 해당 문제에 관련된 이메일이나 서신



- 해당 문제에 관련된 전화 통화 내용



- 해당 문제에 대해 고객과 이야기한 사람

도움이 더 필요하시면



문제 해결을 위한 저희의 노력이 여전히 만족하지 못한 경우에는, **뱅크웨스트 고객 서비스부에 연락해 주세요.**

고객 서비스부는 본 은행의 전문 민원 처리팀입니다.



민원 처리팀에게 전화로 알려 주세요.

전화: 13 17 19



민원 담당 팀에게 온라인으로 알려 주세요.

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



민원 처리팀에게 서신으로 알려 주세요.

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

우표는 붙이지 **않으셔도** 됩니다.

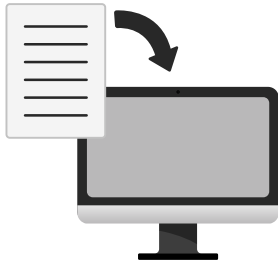


금전 문제인 경우에는 고객 지원 (Customer Assist) 팀에 문의하실 수 있습니다.



고객 지원팀에 전화하세요.

전화: 1300 769 173



고객 지원팀에 이메일하세요.

customer.assist@bankwest.com.au



자세한 내용은 저희 웹사이트를 방문해주세요.

bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance



고객 여러분의 정보는 비밀이 **보장**됩니다.

여전히 만족스럽지 않은 경우



결과가 만족스럽지 못한 경우에는, **호주 금융 민원 처리국(Australian Financial Complaints Authority)**에 문의하실 수 있습니다.

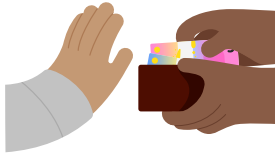


호주 금융 민원 처리국은

- 금융 서비스 관련 민원에 대한 도움을 드립니다.



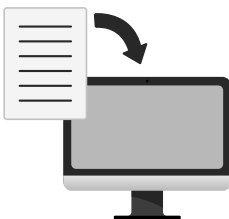
- **뱅크웨스트에 속한 기관이 아닙니다.**



- 무료 서비스입니다.



전화 1800 931 678



이메일 info@afca.org.au



Website afca.org.au



© 2021 뱅크웨스트는 호주 커먼웰스 은행 (Commonwealth Bank)의 부속 은행입니다. ABN 48 123 123 124.
호주 저작권법 1968에 따라, 달리 허용되는 경우를 제외하고 모든 권리는 보류됩니다.

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.