bankwest

Bankwest (बेंकवेस्ट)को सजिलो अंग्रेजीमा निर्देशिका

यदि तपाईंको गुनासो छ भने के गर्नु पर्छ

सजिलो अंग्रेजी

अफठ्यारा शब्दहरू

यस पुस्तकमा केही अफठ्यारा शब्दहरू छन्।

पहिलो पटक हामी अफठ्यारो शब्द लेख्दा

– त्यो शब्द **निलोमा** हुनेछ र

– हामी अफठ्यारो शब्दको अर्थ लेख्छौं।

तपाईंले यो पुस्तकको बारे मद्दत प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ

तपाईंलाई मद्दत गर्ने कोही पाउन सक्नुहुन्छ

– यो किताब पढ्नुहोस्

– यो पुस्तक केका बारेमा हो भन्ने जान्नुहोस्

– थप जानकारी खोज्नुहोस्।

यस पुस्तकको बारेमा

यो पुस्तक बैंकवेस्टद्वारा लेखिएको हो।

यो पुस्तक तपाईंका केहि **गुनासोहरु छन् भने के गर्नु पर्छ भन्ने बारेमा छ**।

गुनासो तब हुन्छ जब तपाईं

– बैंक **वा** उसका मान्छेहरुप्रति खुशी हुनुहुन्न

र

– हामीलाई कारण बताउनु हुनेछ।

हामी तपाईंका सबै थोक ठिक गर्न चाहन्छौं।

हामी प्रति तपाईंको विश्वास चाहन्छौं।

हामी तपाईंको **वित्तीय सेवाहरू** प्रयोग गर्न र बुझ्न सजिलो भएको चाहन्छौं।

वित्तीय सेवाहरू भनेको हामीले तपाईंलाई तपाईंको पैसा व्यवस्थापन गर्न मद्दत गर्ने तरिकाहरू हो।

यदि तपाईंको गुनासो छ भने के गर्नु पर्छ

यदि कुनै गुनासो छ भने तपाईंले पहिला हामीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ।

हाम्रा कुनै पनि कर्मचारीले तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्छन्।

तपाईं हामीलाई फोन गर्न सक्नुहुन्छ।

13 17 19

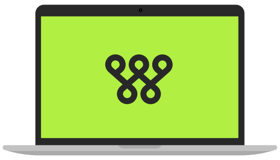
तपाईं हामीलाई लेख्न सक्नुहुन्छ।

Bankwest Customer Care
PO Box E237
Perth WA 6841

तपाईंले **हुलाक टिकट** प्रयोग गर्न आवश्यक छैन।

तपाईं हाम्रो अनलाइन फारम प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।

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



गुनासो प्रक्रिया बारे थप जानकारी हाम्रो वेबसाइटमा छ।

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

यदि तपाईंलाई उजुरी गर्न मद्दत चाहिन्छ भने

तपाईंले विश्वास गर्ने व्यक्तिले तपाईंलाई उजुरी गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।

हुनसक्छ तपाईंले विश्वास गर्ने मान्छे

– एक साथी वा परिवारको सदस्य जो १८ वर्ष वा सोभन्दा माथीको छ

– आफ्नो लेखापाल

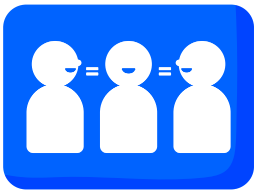
– कानूनी प्रतिनिधि।
उदाहरणका लागि, वकिल।

तपाईंले विश्वास गर्ने व्यक्ति अन्य कोही पनि हुन सक्छ

- तपाईंको **अधिवक्ता**
  - अधिवक्ता भनेको त्यो व्यक्ति हो जसलाई तपाईंले आफ्नो पैसा र कानुनी निर्णयहरूको प्रभारी हुन रोज्नुहुन्छ

- एक **वित्तीय सल्लाहकार**
  - वित्तीय सल्लाहकारलाई पैसाको बारेमा थाहा हुन्छ र यदि तपाईंलाई आफ्नो पैसाबारे समस्या छ भने मद्दत गर्न सक्छन्

- ऋण व्यवस्थापन कम्पनी वा **अधिवक्ता**
  - एक अधिवक्ताले तपाईं के भन्न र निर्णय गर्न चाहनुहुन्छ त्यसमा मद्दत गर्न सक्छ।

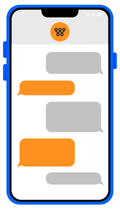


यदि तपाईं अङ्ग्रेजी **बोल्नुहुन्न भने** तपाईंले हामीलाई अनुवाद र दोभाषे सेवा (Translating and Interpreting Service) वा टिआईएस (TIS) मार्फत सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

यसमा फोन गर्नुहोस् 13 14 50

यसमा लगाई माग्नुहोस् 13 17 19

यदि तपाईं बहिरो हुनुहुन्छ र बोल्न वा सुन्नमा मद्दत चाहिन्छ भने तपाईंले राष्ट्रिय रिले सेवा वा NRS (National Relay Service or NRS) प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।



एस.एम.एस (SMS) रिले

यसमा मेसेज पठाउनुहोस्   0423 677 767

भोईस रिले

यसमा फोन गर्नुहोस्   1300 555 727

यसमा लगाई माग्नुहोस्   13 17 19

NRS वेबसाइट

accesshub.gov.au

यदि तपाईं बहिरो हुनुहुन्छ वा बोल्न वा सुन्नमा मद्दत चाहिन्छ भने तपाईंले टेलिटाइपराइटर वा TTY पनि प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।

यसमा फोन गर्नुहोस्   13 36 77

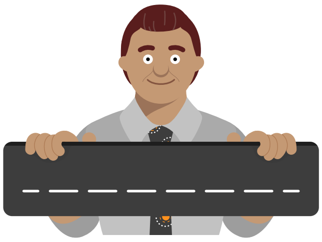
यसमा लगाई माग्नुहोस्   13 17 19

तपाईंले उजुरी गर्दा के हुन्छ?

तपाईंले उजुरी गर्दा हामी तपाईंलाई:

– तपाईंको उजुरीको लागि चलानी नम्बर

र



– तपाईंलाई मद्दत गर्ने व्यक्तिको नाम र सम्पर्क विवरणहरू दिनेछौं।

हामी

– तपाईंका कुरा सुन्नेछौं

– समस्याले तपाईंलाई कसरी असर गरेको छ भनेर सोच्नेछौं

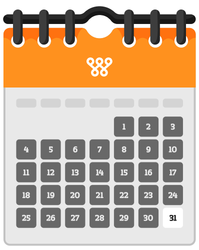
– यदि हामीले केहि गलत गरेका रहेछौं भने त्यो सच्याउनेछौं।

हामी चाँडै समस्या समाधान गर्ने प्रयास गर्नेछौं।

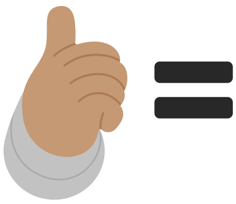
यदि हामीले तपाईंको समस्यालाई तुरुन्तै समाधान गर्न **सकेनौं भने हामीले यसलाई हेर्नको लागि सही टोली खटाउन आवश्यक पर्नेछ।** उदाहरणका लागी, Bankwest को विशिष्ट गुनासो टोली।

हामी समस्या समाधान गर्न के गर्दैछौं भन्ने कुरा बताउनेछौं।

हामीले समस्या समाधान गर्न के गरिरहेका छौं भन्नेबारे हामी तपाईंलाई नियमित अध्यावधिक गरिरहनेछौं।

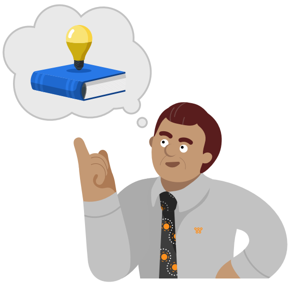


यदि हामीले **३० दिनमा** समस्या समाधान गर्न सकेनौं भने हामी तपाईंलाई यसको कारण बताउनेछौं।



हामी निष्पक्ष नतिजा निकाल्न तपाईंसँग काम गर्नेछौं।

यदि हामीले ५ दिन भन्दा बढी समय लियौं भने हामी तपाईंलाई अन्तिम परिणाम पत्र दिनेछौं।



हामी सुनिश्चित गर्नेछौं

– हाम्रो गल्तीबाट सिक्नेछौं

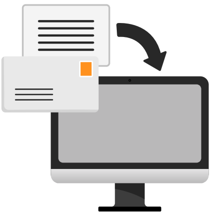
र

– फेरि त्यही समस्या दोहोरीनबाट रोक्न प्रयास गर्नेछौं।

तपाईं हाम्रो सेवाहरुबारे खुशी हुनुहोस् भन्ने हामी चाहन्छौं।

हामीलाई तपाईंबाट के चाहिन्छ

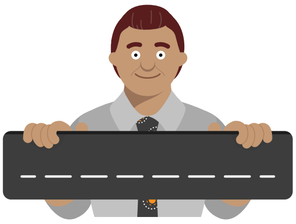
हामीलाई समस्या हेर्न मद्दत गर्नको लागि तपाईंबाट थप जानकारीको लागि सोध्न सक्छौं।



थप जानकारी हुन सक्छ

– समस्याको बारेमा इमेल वा पत्रहरू

– समस्याको बारेमा फोन कलहरूको विवरण



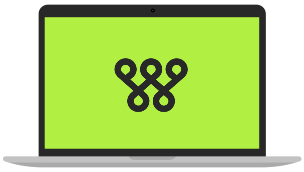
– जोसँग तपाईंले समस्याको बारेमा कुरा गर्नुभयो।

यदि तपाईंलाई थप मद्दत चाहिन्छ भने

यदि हामीले उक्त समस्या समाधान गर्न प्रयास गरेका थियौं तर पनि तपाईं खुशी **हुनुभएन भने** हाम्रो विशिष्ट टोलीलाई सम्पर्क गर्नुहोला।

गुनासो टोलीलाई फोन गर्नुहोस्।

13 17 19



गुनासो टोलीलाई अनलाइनमार्फत बताउनुहोस्।

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

गुनासो टोलीलाई लेख्नुहोस्।

Bankwest Customer Care

PO Box E237

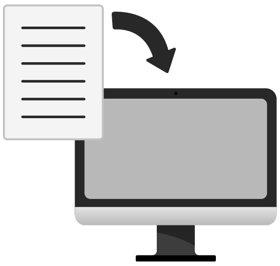
Perth WA 6841

तपाईंले **हुलाक टिकट** प्रयोग गर्न आवश्यक छैन।

यदि तपाईंलाई पैसाको समस्या छ भने हाम्रो वित्तीय संकट टोलीसँग कुरा गर्न सक्नु हुन्छ।

हाम्रो वित्तीय संकट टोलीलाई फोन गर्नुहोला।

1300 769 173



हाम्रो वित्तीय संकट टोलीलाई ईमेल गर्नुहोला।

financial.assist@bankwest.com.au

थप जानकारीको लागि हाम्रो वेबसाइट हेर्नुहोस्।

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

हामी तपाईंको जानकारी कसैलाई **बताउदैनौं**।

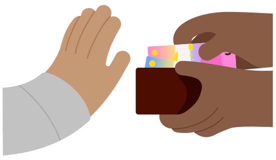
यदि तपाईं अझै पनि खुसी हुनुहुन्न भने

यदि तपाईं **नतिजाबारे खुसी हुनुहुन्न भने** तपाईंले **अस्ट्रेलियाली वित्तीय उजुरी प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) सँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ**।

अष्ट्रेलियाली वित्तीय उजुरी प्राधिकरण

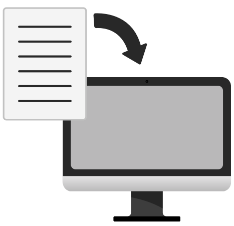
– वित्तीय सेवाहरू सम्वन्धी उजुरीहरुबारे मद्दत गर्दछ

– यो बैंकवेस्टको हिस्सा **होइन**



– यो नि:शुल्क सेवा हो।

फोन 1800 931 678



ईमेल info@afca.org.au

वेबसाइट afca.org.au

bankwest.com.au

© 2024 बैंकवेस्ट कमन्वेल्थ बैंक अफ अष्ट्रेलियाको शाखा हो। ABN 48 123 123 124. सबै अधिकार सुरक्षित छन्, अस्ट्रेलियन प्रतिलिपि अधिकार ऐन १९६८ अन्तर्गत अनुमति दिइएको बाहेक।
यस इजि इङ्लिस प्रकाशनमा समावेश गरिएको पाठ Scope (Aust) Ltd द्वारा सिर्जना गरिएको हो। बैंकवेस्टले तेस्रो पक्षहरूको स्वामित्वमा रहेको सामग्री वा पाठ पहिचान गर्न उचित सोधपुछ गरेको छ र यसको प्रयोग र पुनरुत्पादनको लागि Scope (Aust) Ltd बाट अनुमति प्राप्त गरेको छ।

Nepali_CS-1279_Bankwest Complaints_A4_250225