bankwest

Bankwest
中文指南

如果您有意见应该怎么办

中文

难词

本册有些难词。

难词第一次出现时

– 会用**蓝色**字体

– 我们会解释难词的意思。

您可以得到有关本册的帮助

您可以请人帮您

– 阅读本册

– 了解本册内容

– 寻找更多信息。

关于本册

bankwest

本册由Bankwest编写。

本册介绍的是当您**有意见**时应该怎么办。

有意见指的是

– 您对银行或其职员**不满意**

然后

– 告诉我们为什么。

我们要让您满意。

我们要得到您的信任。

我们要为您提供易用、易懂的**金融服务**。

金融服务指的是我们能够帮您理财的方式。

如果您有意见应该怎么办

如果您有意见，可以先告诉我们。

我们任何一位职员都能帮您。

您可以给我们打电话。

13 17 19

您可以给我们写信。

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

您**不需要**贴邮票。

您可以使用我们的在线表格。

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

我们网站上有更多投诉步骤的信息。

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

如果您需要别人帮您投诉

您信赖的人可以帮您投诉。

您信赖的人可以是

- 年满18岁的朋友或家人

- 您的会计师

- 一位法律代表。

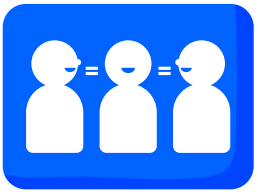
  比如，一位律师。

您信赖的人还可以是

- 您的**代理人**
  - 代理人是您选择的人，此人为您做财务和法律方面的决定

- 一位**财务顾问**
  - 财务顾问知道如何理财，可以帮您解决财务方面的问题

- 债务管理公司或**代言人**
  - 代言人能帮您说您想要什么以及帮您做决定。



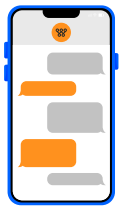
如果您**不会**说英语，您可以通过翻译服务 (TIS) 和我们联系。

致电 13 14 50

要求转接 13 17 19

National Relay Service

如果您失聪或需要说或听的帮助，您可以使用全国传话服务 (NRS)。



短信传话服务

发短信 0423 677 767

语音传话服务

致电 1300 555 727

要求转接 13 17 19

NRS网站

accesshub.gov.au

如果您失聪或需要说或听的帮助，您还可以使用电传打字服务 (TTY)。

致电 13 36 77

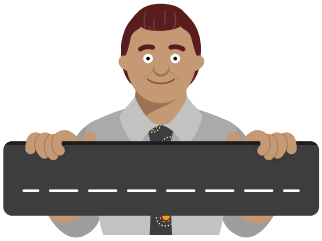
要求转接 13 17 19

您投诉后会发生什么?

您投诉时我们会给您

– 一个投诉参考号码

以及



– 会帮您的那个人的名字和联系方式。

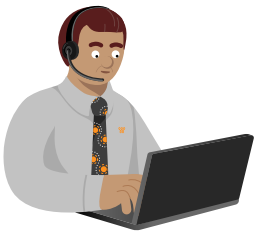
我们会

– 听您讲

– 思考问题对您产生了哪些影响

– 如果我们做错了什么，就予以纠正。

我们会尽力快速解决问题。

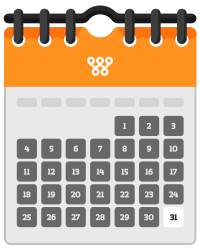


如果我们**无法**马上解决问题，我们可能需要请相关团队进行调查。

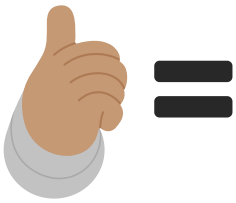
比如，Bankwest的专业投诉团队。

我们会告诉您为了解决问题我们正在做什么。

我们会定期向您通报我们处理问题的进展。



如果我们**无法**在30天内解决问题，我们会告诉您原因。



我们会配合您寻找一个公平的处理结果。

如果我们花的时间超过 5 天，我们会写信告诉您最终处理结果。

我们会确保

– 从我们的错误中学习

并

– 努力防止问题再次发生。

我们要让您对我们的服务满意。

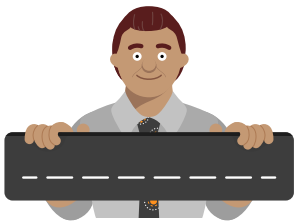
我们需要您提供什么

为协助我们研究问题，我们可能会请您提供更多信息。

这些信息可能包括

– 和问题相关的电子邮件或信件

– 和问题相关的通话细节



– 您和谁谈过问题。

如果您需要更多帮助

如果我们已经试过解决问题但您**仍不**满意，

联系Bankwest的专业投诉团队。

致电投诉团队。

13 17 19

在线联系投诉团队。

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

写信给投诉团队。

Bankwest Customer Care

PO Box E237

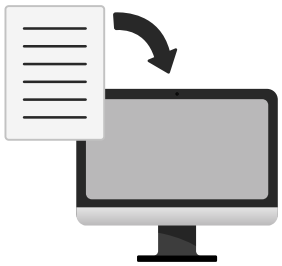
Perth WA 6841

您**不需要**贴邮票。

如果遇到钱财方面的困难，您可以找我们的财务纾困团队。

致电我们的财务纾困团队。

1300 769 173



给我们的财务纾困团队发电子邮件。

financial.assist@bankwest.com.au

访问我们的网站了解更多信息。

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

我们**不会**向任何人透露您的信息。

如果您仍然不满意

如果您对处理结果**不**满意，您可以找

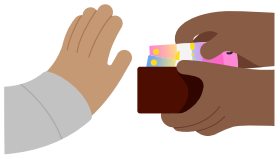
Australian Financial Complaints Authority

（澳大利亚金融投诉局）。

澳大利亚金融投诉局

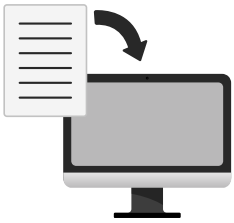
– 协助解决金融服务投诉问题

– **不属于**Bankwest



– 提供免费服务。

电话　　1800 931 678



电邮　　info@afca.org.au

网址　　afca.org.au

bankwest.com.au

© 2024 Bankwest是Commonwealth Bank of Australia（澳大利亚联邦银行）的一个分支机构。
ABN 48 123 123 124。保留所有权利，除1968年澳大利亚版权法允许之外。
本册英文由Scope (Aust) Ltd公司编写。Bankwest已查过是否有材料或内容归第三方所有并征得
Scope (Aust) Ltd同意进行使用和复制。

Simplified-Chinese_CS-1279_Bankwest Complaints_A4_250225