bankwest

Bankwest எளிய தமிழ் வழிகாட்டி

உங்களுக்கு ஏதேனும் புகார் இருந்தால் என்ன செய்யவேண்டும்

எளிய தமிழ்

கடினமான சொற்கள்

இந்தப் புத்தகத்தில் சில கடினமான சொற்கள் உள்ளன.

முதல் முறையாக நாங்கள் கடினமான சொல்லைக் குறிப்பிடும்போது, அந்தச்

- சொல் **நீல** நிறத்தில் இருக்கும்
- கடினமான சொல்லின் அர்த்தத்தை நாங்கள் தெளிவுப்படுத்துவோம்.

இந்தப் புத்தகத்தின் மூலம் நீங்கள் உதவி பெறலாம்

உங்களுக்கு உதவுமாறு நீங்கள் எவரிடமேனும் கேட்கலாம்

- இந்தப் புத்தகத்தை வாசிக்கவும்
- இந்தப் புத்தகம் எதை பற்றியது

- கூடுதல் தகவலைக் கண்டறிய.

இந்தப் புத்தகத்தைப் பற்றி

bankwest

இந்தப் புத்தகம் -ஆல் எழுதப்பட்டது.

இந்தப் புத்தகமானது, உங்களுக்கு ஏதேனும் **புகார்** இருந்தால் என்ன செய்யவேண்டும் என்பதை விளக்கும்.

ஒரு புகார் என்பது

– வங்கி மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் குறித்து உங்களுக்கு அதிருப்தி **இருந்தால்** அதற்கான

– காரணத்தை எங்களிடம் கூறுவதே ஆகும்.

நாங்கள் உங்களுக்காக அதைச் சரிசெய்ய விரும்புகிறோம்.

நீங்கள் எங்கள் மீது நம்பிக்கை வைக்க விரும்புகிறோம்.

உங்கள் **நிதிச் சேவைகளை** எளிதாகப் புரிந்துகொள்ளவும், அது பயன்படுத்தக்கூடியதாக இருக்கவேண்டும் என நாங்கள் விரும்புகிறோம்.

நிதிச் சேவைகள் என்பது உங்கள் பணத்தை நிர்வகிக்க நாங்கள் உங்களுக்கு உதவும் வழிகளைக் குறிக்கிறது.

உங்களுக்கு ஏதேனும் புகார் இருந்தால் என்ன செய்யவேண்டும்

உங்களுக்கு ஏதேனும் புகார் இருந்தால், முதலில் எங்களுடன் பேசுங்கள்.

எங்கள் ஊழியரில் எவரேனும் உங்களுக்கு உதவுவார்கள்.

இதன்மூலம் எங்களைத் தொடர்புகொள்ளலாம்.

13 17 19

நீங்கள் எங்களுக்கு அஞ்சல் அனுப்பலாம்.

Bankwest Customer Care

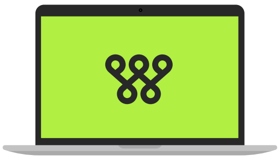
PO Box E237

Perth WA 6841

நீங்கள் அஞ்சல் தலையைப் பயன்படுத்தத் தேவை **இல்லை**.

நீங்கள் எங்களது ஆன்லைன் படிவத்தைப் பயன்படுத்தலாம்.

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



புகார் செயல்முறைகள் குறித்த கூடுதல் தகவல்கள் எங்கள் வலைத்தளத்தில் உள்ளன.

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

ஒரு புகாரை மேற்கொள்ள உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால்

ஒரு புகாரைச் செய்வதற்கு நீங்கள் நம்பக்கூடிய எவரேனும் உங்களுக்கு உதவலாம்.

நீங்கள் நம்பக்கூடிய ஒருவர்

- 18 வயது அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய ஒரு நண்பர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினராக இருக்கலாம்

- உங்கள் தணிக்கையாளர்

- ஒரு சட்டப் பிரதிநிதி.

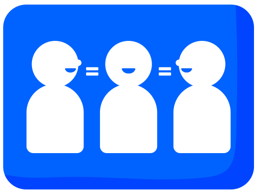
  உதாரணமாக, ஒரு வழக்கறிஞர்.

உங்கள் நம்பிக்கைக்குரிய நபராக

- உங்கள் **வழக்கறிஞரும்** இருக்கலாம்
  - வழக்கறிஞர் என்பவர் உங்கள் நிதி மற்றும் சட்ட முடிவுகளுக்குப் பொறுப்பாளராக நீங்கள் தேர்ந்தெடுக்கும் ஒரு நபர்

- ஓர் **நிதி ஆலோசகர்**
  - நிதி ஆலோசகர் என்பவர் நிதி குறித்து அறிந்த ஒருவராகவும், மேலும் உங்கள் பணத்தில் உங்களுக்குச் சிக்கல்கள் இருந்தால் அதுகுறித்து உங்களுக்கு உதவக்கூடிய ஒரு நபர்

- கடன் மேலாண்மை நிறுவனம் அல்லது **வழக்கறிஞர்**
  - நீங்கள் விரும்புவதைச் சொல்லவும் முடிவுகளை எடுக்கவும் ஒரு வழக்கறிஞர் உங்களுக்கு உதவ முடியும்.



உங்களுக்கு ஆங்கிலம் பேசத் **தெரியாது** என்றால், மொழிபெயர்த்தல் மற்றும் மொழிபெயர்ப்புச் சேவை அல்லது TIS மூலமாக நீங்கள் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

அழைக்கவும்	13 14 50
இதனைக் கேட்கவும்	13 17 19

நீங்கள் காது கேளாதவராக இருந்தால் அல்லது பேச அல்லது கேட்பதற்கு பிறர் உதவி தேவைப்பட்டால், நீங்கள் தேசிய ரிலே சேவை அல்லது NRS ஐப் பயன்படுத்தலாம்.

SMS ரிலே

உரை	0423 677 767

வாய்ஸ் ரிலே

அழைக்கவும்	1300 555 727
இதனைக் கேட்கவும்	13 17 19

NRS வலைத்தளம்

accesshub.gov.au

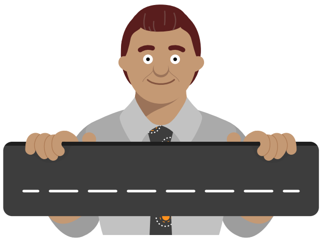
நீங்கள் காது கேளாதவராக இருந்தால் அல்லது பேச அல்லது கேட்பதற்கு பிறர் உதவி தேவைப்பட்டால், நீங்கள் தொலைத் தட்டச்சுப்பொறி (Teletypewriter) அல்லது TTY-ஐயும் பயன்படுத்தலாம்.

அழைக்கவும்	13 36 77
இதனைக் கேட்கவும்	13 17 19

நீங்கள் ஒரு புகார் அளித்தால் என்ன நேரிடும்?

நீங்கள் ஒரு புகாரைப் பதிவு செய்யும்போது, நாங்கள்

– உங்கள் புகாருக்கான ஒரு மேற்கோள் எண்ணை அளிப்போம்



மற்றும்

– உங்களுக்கு உதவக்கூடிய நபரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் வழங்கப்படும்.

நீங்கள்

– சொல்வதை நாங்கள் கேட்போம்

– பிரச்சனையானது உங்களை எவ்வாறு பாதித்தது என்பது பற்றி யோசிப்போம்

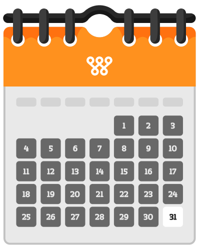
– நாங்கள் ஏதேனும் தவறு செய்திருந்தால், அவற்றைச் சரிசெய்வோம்.

நாங்கள் பிரச்சனையை விரைவாகத் தீர்க்க முயற்சிப்போம்.

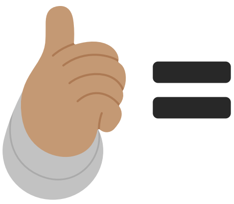
உங்கள் **பிரச்சினையை** எங்களால் உடனடியாகத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அதைக் கவனிக்க சரியான குழுவை நாங்கள் பெற வேண்டியிருக்கும்.
எடுத்துக்காட்டாக, Bankwest-ன் சிறப்பு புகார் குழு

பிரச்சனையை நாங்கள் எவ்வாறு தீர்க்கப்போகிறோம் என்று உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

பிரச்சனையைத் தீர்க்க நாங்கள் என்ன செய்கிறோம் என்பது குறித்த வழக்கமான புதுப்பிப்புகளை உங்களுக்கு வழங்குவோம்.

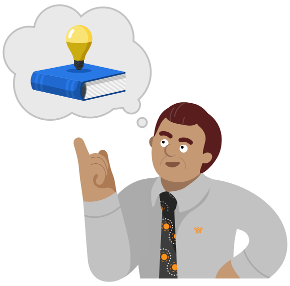


30 நாட்களுக்குள் எங்களால் பிரச்சனையைத்யை தீர்க்க **முடியவில்லை**யென்றால் அதன் காரணம் குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.



ஒரு நியாயமான முடிவைக் கண்டறிய நாங்கள் செயல்படுவோம்.

5 நாட்களுக்கு மேலாக நாங்கள் எடுத்துக்கொண்டால், ஒரு இறுதி முடிவுக் கடிதத்தை நாங்கள் உங்களுக்கு வழங்குவோம்.



எங்கள் தவறுகளில் இருந்து கற்றுக்கொண்டு,

– மீண்டும் பிரச்சனை ஏற்படாமல்

– தடுக்க முயற்சிப்போம்.

எங்கள் சேவைகளுடன் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடைவதையே நாங்கள் விரும்புகிறோம்.

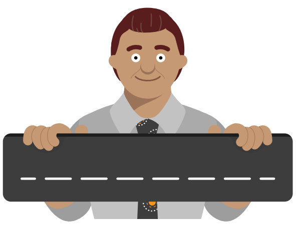
உங்களிடம் இருந்து நாங்கள் எதிர்பார்ப்பது

பிரச்சனை குறித்து எங்களுக்கு உதவும் வகையில், உங்களிடமிருந்து மேலதிகத் தகவல்களை நாங்கள் கேட்கலாம்.

மேலதிகத் தகவல் இவ்வாறு இருக்கலாம்

– பிரச்சனை குறித்த மின்னஞ்சல்கள் அல்லது கடிதங்கள்

– பிரச்சனை குறித்த தொலைபேசி அழைப்புகளின் விவரங்கள்



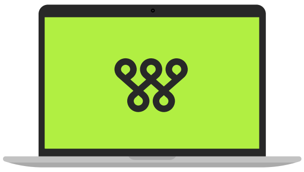
– பிரச்சனை குறித்து நீங்கள் யாரிடம் பேசினீர்கள்.

உங்களுக்குக் கூடுதல் உதவி தேவைப்பட்டால்

நாங்கள் **பிரச்சனையைத்** தீர்க்க முயற்சித்தாலும், அது உங்களுக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை என்றால், எங்கள் சிறப்பு புகார்க் குழுவைத் தொடர்புகொள்ளலாம்

புகார்களுக்கான குழுவை இதில் அழைக்கவும்.

13 17 19



புகார்களுக்கான குழுவிடம் ஆன்லைனில் தெரிவிக்கவும்

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

புகார்களுக்கான குழுவிற்கு அஞ்சல் அனுப்பவும்.

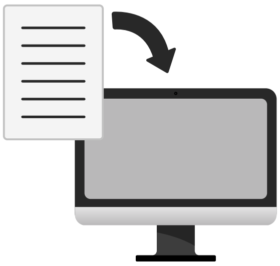
Bankwest Customer Care
PO Box E237
Perth WA 6841

நீங்கள் அஞ்சல் தலையைப் பயன்படுத்தத் தேவை **இல்லை**.

உங்களுக்கு பணப் பிரச்சனைகள் இருந்தால் எங்கள் நிதி நெருக்கடிக் குழுவிடம் பேசலாம்.

எங்கள் நிதி நெருக்கடிக் குழுவை அழைக்கவும்

1300 769 173



எங்கள் நிதி நெருக்கடிக் குழுவிற்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.

financial.assist@bankwest.com.au

கூடுதல் தகவல்களுக்கு எங்கள் வலைத்தளத்தைப் பார்வையிடவும்.

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

உங்கள் தகவலை நாங்கள் யாரிடமும் பகிர **மாட்டோம்**.

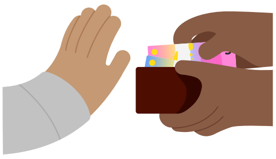
நீங்கள் இன்னமும் திருப்தி அடையவில்லையென்றால்

முடிவு குறித்து நீங்கள் திருப்தி அடைய**வில்லை**யென்றால், நீங்கள் **ஆஸ்திரேலியன் நிதி புகார்கள் ஆணையத்திடம் பேசலாம்**.

ஆஸ்திரேலியன் நிதி புகார் ஆணையம்

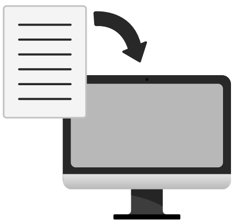
– நிதிச் சேவைகள் குறித்த புகார்களுக்கு உதவுகிறது

– இது Bankwest ஓர் அங்கம் கிடையாது



– ஓர் இலவசச் சேவை.

அழைக்கவும் 1800 931 678



மின்னஞ்சல் info@afca.org.au

வலைத்தளம் afca.org.au

bankwest.com.au

© 2024 Bankwest என்பது காமன்வெல்த் பேங்க் ஆஃப் ஆஸ்திரேலியாவின் ஒரு பிரிவாகும். ABN 48 123 123 124. ஆஸ்திரேலிய பதிப்புரிமைச் சட்டம் 1968 இன் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்டவை தவிர, அனைத்து உரிமைகளும் பாதுகாக்கப்பட்டவை.
இந்த எளிய தமிழ்ப் பிரசுரத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ள உரை Scope (Aust) Ltd ஆல் உருவாக்கப்பட்டது. மூன்றாம் தரப்பினருக்குச் சொந்தமான பொருள் அல்லது உள்ளடக்கம் எங்குள்ளது என்பதைக் கண்டறிவதற்கான நியாயமான விசாரணைகளை Bankwest மேற்கொண்டுள்ளது மற்றும் Scope (Aust) Ltd இலிருந்து அதன் பயன்பாடு மற்றும் பிரதி எடுப்பதன் அனுமதியைப் பெற்றுள்ளது.

Tamil_CS-1279_Bankwest Complaints_A4_250225