

คำแนะนำเป็นภาษาไทย จากธนาคาร Bankwest

คุณจะต้องทำอะไรบ้าง หากมีข้อร้องเรียน

คำพูดยาก ๆ



หนังสือเล่มนี้ใช้คำพูดยาก ๆ บางคำ

ครั้งแรกที่ปรากฏคำยาก ๆ

- คำนั้นจะพิมพ์เป็น**สีน้ำเงิน**
- เราจะเขียนความหมายกำกับคำยาก ๆ คำนั้น

คุณสามารถขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับหนังสือเล่มนี้ได้



คุณสามารถขอให้ใครบางคนช่วยเหลือคุณได้

- อ่านหนังสือเล่มนี้
- ให้ทราบว่าหนังสือเล่มนี้เกี่ยวกับอะไร
- ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม



เกี่ยวกับหนังสือเล่มนี้



หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นโดยธนาคาร Bankwest



หนังสือเล่มนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่คุณควรทำ

หากคุณมี**ข้อร้องเรียน**



การมีข้อร้องเรียน หมายถึง เมื่อคุณ

– มีเรื่องที่คุณรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับธนาคารหรือพนักงาน
และ



– ต้องการแจ้งเหตุผลให้เราทราบ



เราต้องการทำสิ่งที่ถูกต้องสำหรับคุณ

เราต้องการให้คุณไว้วางใจเรา



เราต้องการทำให้**บริการด้านการเงิน**ของคุณเป็นเรื่องง่าย

ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานหรือทำความเข้าใจ



บริการด้านการเงิน หมายถึง วิธีต่าง ๆ ที่เราสามารถช่วยคุณ
จัดการเงินของคุณได้

คุณจะต้องทำอะไรบ้าง หากมีข้อร้องเรียน



หากคุณมีข้อร้องเรียน คุณสามารถพูดคุยกับเราได้ก่อน



พนักงานของเราทุกคนช่วยคุณได้



คุณสามารถโทรหาเราได้ที่

13 17 19



คุณสามารถเขียนถึงเราได้ที่

ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest
(Bankwest Customer Care)

PO Box E237

Perth WA 6841

คุณ**ไม่**ต้องติดแสตมป์บนซองจดหมาย



คุณสามารถใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเราได้ที่

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



ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียน

สามารถดูได้ที่เว็บไซต์ของเรา

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

หากคุณต้องการความช่วยเหลือ ในการร้องเรียน

คุณสามารถขอให้คนที่คุณไว้วางใจช่วยคุณร้องเรียนได้



คนที่คุณไว้วางใจอาจจะเป็น

- เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป



- นักบัญชีของคุณ



- ตัวแทนทางกฎหมาย

ตัวอย่างเช่น ทนายความ เป็นต้น



คนที่คุณไว้วางใจยังอาจจะเป็น

- **ตัวแทนที่ได้รับอนุญาต (Attorney)** ของคุณ
- ตัวแทนที่ได้รับอนุญาต คือบุคคลที่คุณเลือกที่จะให้ดูแลรับผิดชอบเรื่องการเงินและการตัดสินใจทางกฎหมาย

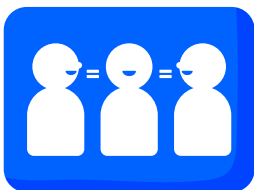


- **ที่ปรึกษาทางการเงิน**

- ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นผู้ที่รู้เรื่องเงินและสามารถช่วยคุณได้ หากคุณมีปัญหาเรื่องการเงิน



- บริษัทบริหารจัดการหนี้หรือ**ตัวแทน (Advocate)**
- ตัวแทนสามารถช่วยคุณพูดในสิ่งที่ต้องการและตัดสินใจได้



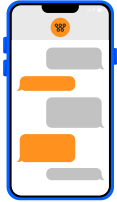
หากคุณพูดภาษาอังกฤษ**ไม่ได้** คุณสามารถติดต่อเราผ่านบริการแปลและล่าม หรือ TIS ได้



โทร 13 14 50

ขอต่อหมายเลข 13 17 19

National Relay Service



หากคุณเป็นคนที่หูหนวกหรือต้องการความช่วยเหลือในการพูดหรือฟัง คุณสามารถใช้บริการ National Relay Service หรือ NRS ได้

SMS relay (ระบบข้อความ)

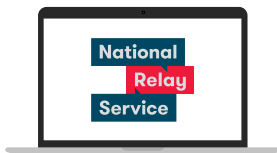
ส่งข้อความ 0423 677 767



Voice relay (ระบบเสียง)

โทร 1300 555 727

ขอต่อหมายเลข 13 17 19



เว็บไซต์ NRS

accesshub.gov.au



หากคุณเป็นคนที่หูหนวกหรือต้องการความช่วยเหลือในการพูดหรือฟัง คุณยังสามารถใช้เครื่องพิมพ์ดีด Teletypewriter หรือ TTY ได้

โทร 13 36 77

ขอต่อหมายเลข 13 17 19

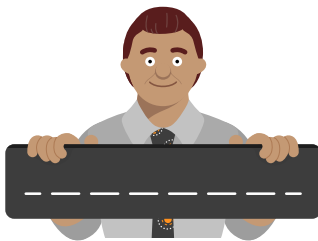
จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณร้องเรียน?



เมื่อคุณร้องเรียน เราจะให้

- หมายเลขอ้างอิงการร้องเรียนแก่คุณ

และ



- ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคุณ
ที่จะช่วยเหลือคุณ



เราจะ

- รับฟังคุณ



- ไตร่ตรองว่าปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อคุณอย่างไร



- เราจะแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง หากเราเป็นฝ่ายผิด



เราจะพยายามแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว



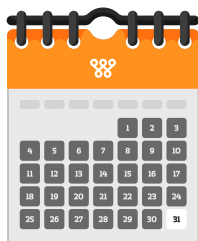
หากเรา**ไม่สามารถ**แก้ไขปัญหาของคุณได้ในทันที
เราอาจจำเป็นต้องให้ทีมที่เหมาะสมเข้ามาตรวจสอบ
ตัวอย่างเช่น ทีมงานรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะทาง
ของ Bankwest



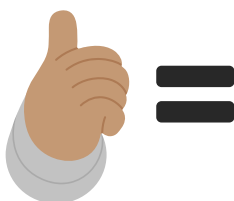
เราจะแจ้งให้คุณทราบว่า เรากำลังทำอะไรเพื่อแก้ไขปัญหา



เราจะแจ้งให้คุณทราบเป็นประจำเกี่ยวกับสิ่งที่เรากำลัง
ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา



หากเรา**ไม่สามารถ**แก้ไขปัญหาได้ภายใน 30 วัน
เราจะแจ้งเหตุผลให้คุณทราบ



เราจะทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออกที่เป็นธรรม



เราจะทำหนังสือแจ้งผลลัพธ์ส่งให้คุณ หากเราใช้เวลา
นานกว่า 5 วัน



เราจะทำให้แน่ใจว่า

- เราเรียนรู้จากความผิดพลาด

และ



- จะพยายามหยุดไม่ให้เกิดปัญหานี้อีก



เราต้องการให้คุณพึงพอใจกับบริการของเรา

สิ่งที่เราต้องการจากคุณ



เพื่อช่วยให้เราพิจารณาปัญหา เราอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากคุณ

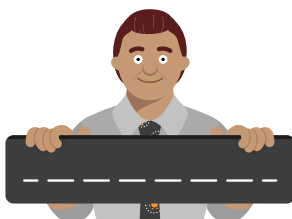


ข้อมูลเพิ่มเติมอาจเป็น

- อีเมลหรือจดหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหา



- รายละเอียดของการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา



- พนักงานที่คุณได้พูดคุยปัญหาด้วย

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม



หากเราได้พยายามแก้ไขปัญหาลแล้ว แต่คุณยังไม่พึงพอใจ กรุณาติดต่อทีมงานรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะทางของเรา



โทรหาทีมรับเรื่องร้องเรียนได้ที่

13 17 19



แจ้งทีมรับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ได้ที่

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



เขียนจดหมายหาทีมที่ดูแลเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest

(Bankwest Customer Care)

PO Box E237

Perth WA 6841

คุณ**ไม่ต้อง**ติดแสตมป์บนซองจดหมาย

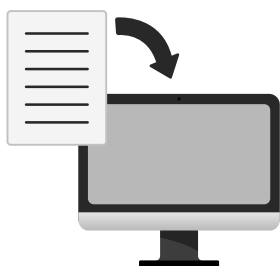


คุณสามารถพูดคุยกับทีมงานให้ความช่วยเหลือ
ผู้ประสบปัญหาทางการเงินของเราได้ หากคุณมีปัญหา
เรื่องการเงิน



โทรหาทีมงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา
ทางการเงินของเรา

โทร 1300 769 173



ส่งอีเมลไปยังทีมงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา
ทางการเงินของเรา

financial.assist@bankwest.com.au



ไปที่เว็บไซต์ของเราเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

[bankwest.com.au/personal/guides/
financial-hardship-assistance](https://bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance)



เราจะ**ไม่**เปิดเผยข้อมูลของคุณให้กับบุคคลใด

หากคุณยังรู้สึกไม่พึงพอใจ



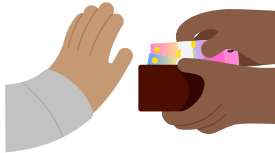
หากคุณรู้สึกไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ที่ออกมา คุณสามารถ
พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจด้านการร้องเรียนเกี่ยวกับ
การเงินของออสเตรเลีย (Australian Financial
Complaints Authority)



เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจด้านการร้องเรียนเกี่ยวกับการเงิน
ของออสเตรเลีย



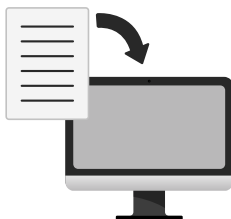
– ให้ความช่วยเหลือด้านข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเงิน



– ซึ่งไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร Bankwest



– และเป็นบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย



โทร 1800 931 678

อีเมล info@afca.org.au



เว็บไซต์ afca.org.au



bankwest.com.au

© 2024 ธนาคาร Bankwest เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร Commonwealth Bank of Australia ABN 48 123 123 124
สงวนลิขสิทธิ์ ยกเว้นได้รับอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ออสเตรเลีย ค.ศ. 1968 (Australian Copyright Act 1968)
Scope (Aust) Ltd เป็นผู้ผลิตข้อความที่ใช้ในสิ่งพิมพ์ภาษาไทยฉบับนี้ ธนาคาร Bankwest ได้ดำเนินการตรวจสอบตามสมควร
เพื่อระบุมีบุคคลที่สามเป็นเจ้าของข้อความหรือเนื้อหาใดหรือไม่ และได้รับอนุญาตยืนยันสำหรับการใช้งานและการทำซ้ำจาก
Scope (Aust) Ltd แล้ว