



**Bank of
Melbourne**

Chinese (Simplified) | 简体中文



如何进行投诉

Bank of Melbourne

简体中文

简明语言版本

关于本手册



本手册由Bank of Melbourne提供。

我们是一家银行。



本手册说明如何进行投诉。



投诉指您

- 感到不满

并



- 要求我们予以纠正。



我们希望纠正自己的错误，确保您对我们的服务感到满意。

请告知您的想法



如果您对以下方面感到**不满**，请告诉我们

- 您的账户



- 我方工作人员的服务态度



- 其他。



当您提出投诉时，我们将

- 迅速为您提供帮助



- 态度友善且处事公平



- 告诉您解决问题需要多长时间。



我们的投诉处理流程是免费的。

如何进行投诉



您可以通过不同方式提出投诉。



您可以打电话给我们。

13 22 66

当您致电时,可要求我们的银行工作人员安排口译服务。



您可以去分行。



您可以访问我们的网站。

www.bankofmelbourne.com.au



搜索反馈及投诉。



您可以使用Bank of Melbourne的手机应用程序。



您可以写信给我们。



Bank of Melbourne Customer Solutions
Level 5
150 Collins Street
Melbourne VICTORIA 3000

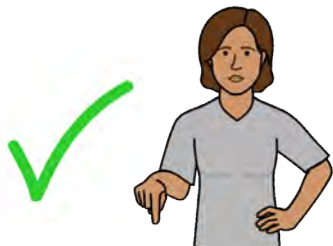


如果您提出投诉, 我们会尽力将沟通的内容翻译成您的首选语言。



您也可以让家人或朋友帮助您进行投诉。

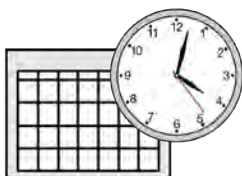
我们会怎样做



我们会尽量立即解决问题。



如果**无法**立即解决问题，我们会尽量在 5 个工作日内予以解决。



如果我们需要更多时间，我们会告诉您。



我们会向您说明做出相关投诉处理决定的理由。



如果我们**不能**解决问题，我们将

- 告诉您原因

并

- 看看我们能做些什么来为您提供帮助。

帮助您进行投诉



您在进行投诉时可寻求帮助。



您可以请您信任的人提供帮助。

例如, 家人或朋友。



您可以请律师提供帮助。



如果您有听力或言语障碍, 您可以通过全国中继服务 (NRS) 联系我们。

电话 1800 555 660

网址:

communications.gov.au/accesshub/nrs



我们可以为您提供便利、易懂的信息, 包括为残障人士提供的信息和资源。



如需了解便利、易懂的可用信息, 请致电。

13 22 66



要查找便利、易懂的信息, 请访问我们的网站。

www.bankofmelbourne.com.au/accessibility

如果您仍不满意



如果您提出投诉但对处理结果仍不满意，您可以与澳大利亚金融投诉管理局 (Australian Financial Complaints Authority) 联系。



电话 1800 931 678



电子邮件: info@afca.org.au



网址: www.afca.org.au

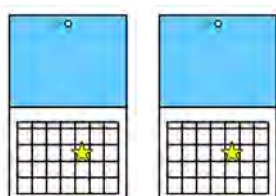


澳大利亚金融投诉管理局

- 不是Bank of Melbourne下属机构



- 提供免费服务。

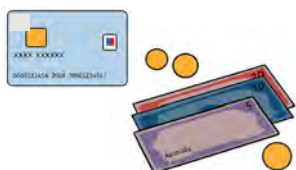


您有长达 2 年的时间与澳大利亚金融投诉管理局讨论投诉问题。

其他支持方式



我们知道我们的客户在人生的不同时期需要不同方式的支持。



如果您需要帮助管理以下事项, 请与我们联系

- 金钱

或



- 账单。



请致电垂询, 了解我们可以提供哪些帮助。

13 22 66



您可以访问我们的网站以查找更多信息。

www.bankofmelbourne.com.au

搜索**其他帮助**。

© Bank of Melbourne - Westpac Banking Corporation (ABN 33 007 457 141)
下属事业部。AFSL及澳大利亚信贷许可证 233714。保留所有权利，但《1968 年澳大利亚版权法》(Australian Copyright Act 1968) 允许的行为除外。这本由Scope (Aust) Ltd和Tobii Dynavox创建的简明手册包含文本、图像和信息。

Westpac Banking Corporation 已进行合理调查，以确定归属第三方所有的材料或内容，并确保在使用和复制相关材料或内容前获得许可。可能需要获得第三方许可才能使用、复制或修改此材料。图片通信符号 ©1981–2021 版权归属Tobii Dynavox。

全球范围内保留所有权利。

经许可使用。Boardmaker™是Tobii Dynavox的商标。

