



## 如何提出投訴

**Bank of Melbourne**

**繁體中文**

**淺白文字**

## 關於本小冊子



本小冊子由Bank of Melbourne編撰。

Bank of Melbourne是一間銀行。



本小冊子涉及提出投訴的方式。



投訴是指當您

- 感到不滿意

並且



- 要求本公司解決一些問題。



本公司希望解決過失，確保您滿意本公司提供的服務。

## 與本公司分享您的意見



如對以下方面感到不滿意，請與本公司分享：

- 個人賬戶



- 本公司職員對待您的態度及言行



- 其他方面。



當您提出投訴時，本公司會：

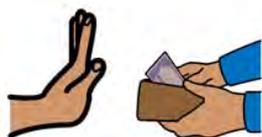
- 儘快幫助您



- 保持友善公正的態度



- 知會您解決問題所需的時間。



本公司的投訴程序費用全免。

## 如何提出投訴



您可以不同方式，向本公司訴說投訴內容。



可以致電本公司。

13 22 66

致電時，要求本公司職員安排傳譯服務。



可以親臨銀行分行。



可以瀏覽本公司網站。

[www.bankofmelbourne.com.au](http://www.bankofmelbourne.com.au)



搜尋意見回饋及投訴。



可以使用Bank of Melbourne應用程式。



可以寫信給本公司。



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

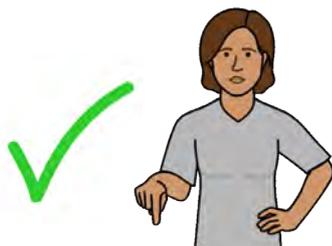


如果您提出投訴，本公司會盡力使用您的首選語言，  
將溝通內容翻譯。



您亦可以要求親友於投訴過程中提供幫助。

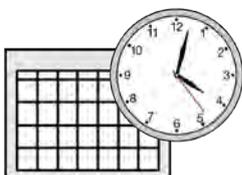
## 本公司會採取的行動



本公司會盡力立即解決問題。



如果本公司**未能**立即解決問題，便會務求於 5 個工作天內解決。



如果需要更多時間，本公司會知會您。



本公司會向您解釋投訴決定的原因。



如果本公司**無法**解決問題，便會

- 向您解釋原因

並且

- 了解可以如何幫助您。

## 獲得幫助提出投訴



提出投訴時，您可以獲得幫助。



可以要求值得信賴的人幫助您，  
例如親友。



您可以要求律師幫助您。



如果您需要說話聆聽方面的幫助，請使用全國中轉  
服務 (National Relay Service) 聯絡本公司。

致電 1800 555 660

網站

[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)



本公司會幫助您，提供容易獲取的資訊，包括為殘障人士而設的資料及資源。



致電本公司查詢可以提供的相關資訊。

13 22 66



如要索取容易獲取的資訊，請瀏覽本公司網站。

[www.bankofmelbourne.com.au/accessibility](http://www.bankofmelbourne.com.au/accessibility)

## 如果您仍然感到不滿



如果您提出投訴，但仍然感到**不滿**，可以與 澳洲金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority) 商討。



致電 1800 931 678



電郵 [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



網站 [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

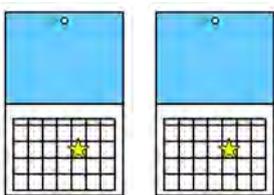


澳洲金融投訴局

- **並非**Bank of Melbourne的一部分



- 為免費服務。

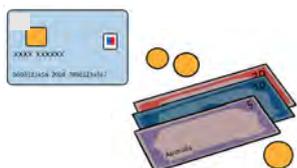


您有長達兩年的時間，向澳洲金融投訴局商討與投訴相關的問題。

## 本公司可以幫忙的其他方法



本公司明白客戶於人生不同時期，需要不同方式的支援。



如果您需要以下方面的協助，請與本公司商討：

- 財務

或



- 賬單。



致電本公司查詢可以幫助您的方法。

13 22 66



您可以瀏覽網站索取詳情。

[www.bankofmelbourne.com.au](http://www.bankofmelbourne.com.au)

搜尋額外關懷。



© Bank of Melbourne屬Westpac銀行集團

澳洲商業號碼 (ABN) 33 007 457 141。澳洲金融服務牌照 (AFSL)及澳洲信用許可證 233714。除《1968年澳洲版權法》(Australian Copyright Act 1968) 所許可的情況外，版權所有。本份出版物所使用的淺白語言，內裡引用的文字、圖片及資料，均由Scope (澳洲) 有限公司及Tobii Dynavox編製。

Westpac銀行集團經已作出合理查詢，從而識別第三方所擁有的資料或內容，並對相關使用及複製保留許可。如要使用、複製或修改本份資料的內容，則可能須從第三方獲得許可。溝通圖片及符號 (Picture Communication Symbols)。

©1981–2021由 Tobii Dynavox編製。全球各地版權所有。授權使用。Boardmaker™ 屬於Tobii Dynavox的商標。

