



# **Come presentare un reclamo**

**Bank of Melbourne**

**Italiano**

**Linguaggio semplice**

## Informazioni su questo opuscolo



Questo opuscolo è di Bank of Melbourne.

Siamo una banca.



Questo opuscolo spiega come presentare un reclamo.



Un reclamo è quando

- **non** siete soddisfatti

e



- ci chiedete di risolvere un problema.



Vogliamo rimediare ai nostri errori e vogliamo assicurarci che siate soddisfatti dei nostri servizi.

## Dateci la vostra opinione



Diteci se **non** siete soddisfatti

- del vostro conto



- del modo in cui vi ha trattato il nostro personale



- di qualcos'altro.



Quando presentate un reclamo,

- cercheremo di aiutarvi velocemente



- saremo gentili e corretti



- vi diremo quanto tempo ci vorrà per risolvere il problema.



La nostra procedura di reclamo è gratuita.

## Come presentare un reclamo



Potete comunicarci il vostro reclamo in vari modi.



Potete telefonarci.

13 22 66

Potete richiedere un interprete al personale della banca quando chiamate.



Potete andare in una filiale della banca.



Potete andare sul nostro sito web.

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



Potete cercare **commenti e reclami**.



Potete usare l'app di Bank of Melbourne.



Potete scriverci.



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

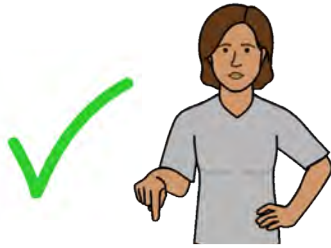


Se presentate un reclamo, faremo del nostro meglio per far tradurre la corrispondenza nella vostra lingua preferita.



Potete anche chiedere a un familiare o un amico di aiutarvi con la procedura del reclamo.

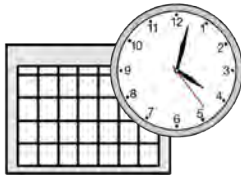
## Cosa faremo



Cercheremo di risolvere il problema immediatamente.

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab

Se **non possiamo** risolvere il problema immediatamente, proveremo a risolverlo entro 5 giorni lavorativi.



Vi faremo sapere se abbiamo bisogno di più tempo.



Vi daremo i motivi della nostra decisione sul vostro reclamo.



Se **non possiamo** risolvere il problema

- vi diremo perché

e

- vedremo cosa possiamo fare per aiutarvi.

## Aiuto per presentare un reclamo



Potete ricevere assistenza per presentare un reclamo.



Potete chiedere aiuto ad una persona di fiducia. Ad esempio, ad un familiare o amico.



Potete chiedere aiuto ad un avvocato.



Se avete bisogno di aiuto per parlare o sentire, usate il National Relay Service per contattarci.

Telefono                    1800 555 660

Sito web:

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



Possiamo aiutarvi con informazioni accessibili, tra cui informazioni e risorse per persone disabili.



Chiamateci per chiedere quali informazioni accessibili sono disponibili.

13 22 66



Per trovare informazioni accessibili andate sul nostro sito web.

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



## Se non siete ancora soddisfatti



Se fate un reclamo e **non** siete ancora soddisfatti, potete parlare con l'Ente australiano per i reclami finanziari (Australian Financial Complaints Authority).



Telefono 1800 931 678



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



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

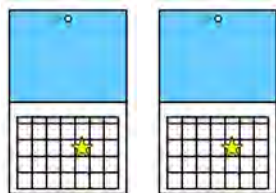


L'Ente australiano per i reclami finanziari

- **non** fa parte di Bank of Melbourne



- è un servizio gratuito.

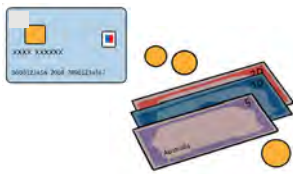


Avete fino a 2 anni per parlare di un reclamo con l'Ente australiano per i reclami finanziari.

## Altri modi in cui possiamo offrire aiuto



Sappiamo che i nostri clienti avranno bisogno di sostegno in modi diversi e in momenti diversi della loro vita.



Potete parlare con noi se avete bisogno di aiuto per gestire

- il denaro

oppure

- le bollette.



Chiamateci per chiederci in che modo possiamo aiutarvi.

13 22 66



Potete visitare il nostro sito web per trovare ulteriori informazioni.

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

Cercate **ulteriore assistenza**.



© Bank of Melbourne - Parte del gruppo Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141. AFSL e Licenza australiana di credito n° 233714. Tutti i diritti riservati, ad eccezione di quanto consentito dalla Legge australiana del 1968 sui diritti d'autore (Australian Copyright Act 1968).

Il testo, le immagini e le informazioni inclusi in questa pubblicazione in linguaggio semplice sono stati creati da Scope (Aust) Ltd e Tobii Dynavox.

Westpac Banking Corporation ha effettuato delle ricerche, per quanto ragionevolmente possibile, al fine di identificare se il materiale o il contenuto è di proprietà di terzi e per ottenere l'autorizzazione all'utilizzo e alla riproduzione di tale materiale. Potrebbe essere necessario ottenere l'autorizzazione di terzi per utilizzare, riprodurre o modificare questo materiale. The Picture Communication Symbols ©1981–2021 by Tobii Dynavox. Tutti i diritti riservati in tutto il mondo. Utilizzato previa autorizzazione. Boardmaker™ è un marchio registrato di Tobii Dynavox.