



**Bank of
Melbourne**

Korean | 한국어



불만 제기 방법

Bank of Melbourne

한국어

평이한 언어

본 책자 소개



본 책자는 Bank of Melbourne에서 제공합니다.

본 기관은 은행입니다.



본 책자는 불만 제기 방법에 관한 것입니다.



불만 제기란

- 불만족스러운 것이 있는데

그것에 대해



- 저희에게 해결을 요청하는 것입니다.



저희는 저희의 실수를 바로 잡고자 하며
여러분이 저희의 서비스에 만족하시도록
만전을 기하겠습니다.

여러분의 의견을 말씀해 주십시오.



여러분의 불만족스러운 부분을 말씀해 주십시오.

- 귀하의 계정



- 직원의 처우 방식



- 기타.



저희는 여러분이 불만 제기를 하실 때

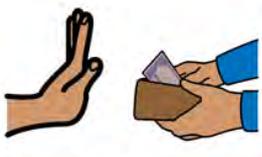
- 신속한 도움을 드리고자 할 것이며



- 친절하고 공정하게 대할 것이며



- 해당 문제를 해결하는데 걸리는 시간을 말씀드릴 것입니다.



불만 제기 처리에 부과되는 비용은 없습니다.

불만 제기 방법



여러분의 불만 제기 방식에는 여러 가지가 있을 수 있습니다.



전화를 할 수 있습니다.

13 22 66

전화를 할 때 저희 은행 직원에게 통역사를 요청하십시오.



은행 지점을 방문할 수 있습니다.



본 은행 웹사이트를 방문할 수 있습니다.

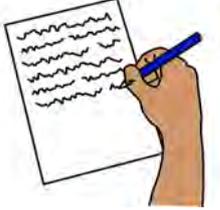
www.bankofmelbourne.com.au



Feedback and complaints (피드백과 불만제기)
를 검색하십시오.



Bank of Melbourne 앱을 이용할 수 있습니다.



글로 써서 불만제기를 할 수 있습니다.



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

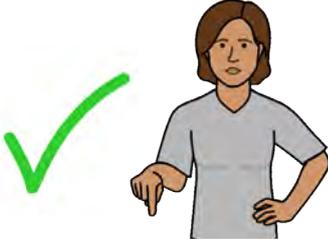


불만을 제기 하시면 여러분이 저희와의 대화에 선택하신 언어를 이해하기 위해 최선을 다하겠습니다.



가족이나 친구로부터 불만 제기 절차에 관한 도움을 받으실 수 있습니다.

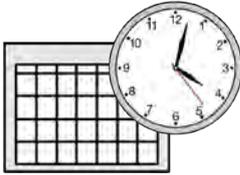
저희의 대처 방법



저희는 해당 문제를 곧 바로 해결하기 위해 노력할 것입니다.

일	월	화	수	목	금	토

저희가 만약 해당 문제를 곧 바로 **해결하지 못할** 경우에는 영업일 5일 내에 해결하도록 할 것입니다.



시간이 더 필요한 경우 여러분께 말씀드릴 것입니다.



여러분의 불만 제기에 대해 우리가 왜 그러한 결정을 내렸는지 이유를 말씀드릴 것입니다.



만약 저희가 문제를 **해결하지 못** 할 경우 저희는

- 이유를 말씀드릴 것이며

그것에 대해

- 여러분을 도울 방법을 알아볼 것입니다.

불만 제기 도움 방식



불만 제기 시에 도움을 받으실 수 있습니다.



여러분은 여러분이 신뢰하는 분께 도움을 요청할 수 있습니다.

가족이나 친구 분이 그 예가 되겠습니다.



변호사에게 도움을 요청할 수 있습니다.



발화와 청력에 도움이 필요하신 경우 National Relay Service를 이용하여 저희에게 연락하십시오.

전화 1800 555 660

웹사이트

communications.gov.au/accesshub/nrs



저희는 장애가 있는 분들을 위한 정보 및 자원을 포함하여, 이용 가능한 정보를 가지고 여러분을 도울 수 있습니다.



어떠한 정보가 이용 가능한지에 관하여서는 전화로 문의 바랍니다.

13 22 66



이용 가능한 정보를 찾아 보시려면 저희 웹사이트를 방문하십시오.

www.bankofmelbourne.com.au/accessibility

여전히 만족스럽지 않다면



불만 제기를 하였으나 여전히 **만족스럽지 않다면** 호주 금융 불만제기 기관(Australian Financial Complaints Authority)에 연락할 수 있습니다.



전화 1800 931 678



이메일 info@afca.org.au



웹사이트 www.afca.org.au

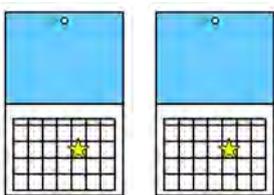


호주 금융 불만제기 기관은

- Bank of Melbourne의 **소속 기관**이 아닙니다.



- 무료 서비스입니다.

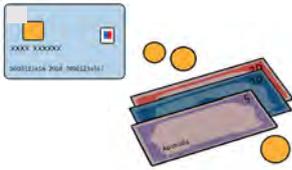


불만 제기에 대해서 **최장 2년** 내에 호주 금융 불만제기 기관에 연락해야 합니다.

저희가 도울 수 있는 다른 방법들



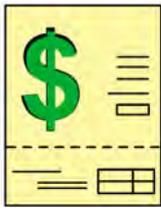
저희는 고객분들이 삶의 다양한 시기에 다양한 방식으로 지원을 필요로 한다는 것을 알고 있습니다.



다음을 관리하는데 도움이 필요한 경우 저희에게 상의하실 수 있습니다.

- 금전

혹은



- 청구서.



전화하셔서 저희가 여러분을 도울 수 있는 방법을 요청하십시오.

13 22 66



더 많은 정보를 원하시면 저희 웹사이트를 방문하십시오.

www.bankofmelbourne.com.au

extra care (추가 도움)를 검색하십시오.

© Bank of Melbourne - A Division of Westpac Banking Corporation

ABN 33 007 457 141. AFSL and Australian credit licence 233714. 저작권 보유.

호주 저작권 법 1968 하에 허용된 경우는 제외.

평이한 언어의 본 발간물에 포함된 문자, 이미지 및 정보는 Scope (Aust) 주식회사와 Tobii Dynavox에 의해 제작되었습니다.

Westpac Banking Corporation은 자료 혹은 내용 중에 제3자가 소유한 것이 있는지를 파악하기 위해 그리고 그 자료의 사용 및 복제에 대한 허용을 확보하기 위해 적절한 조사를 실시하였습니다. 본 자료를 사용, 복제 혹은 수정하려면 제3자로부터 허가를 받아야 할 수도 있습니다. Tobill Dynavox 사의 사진 소통 심볼 (Picture Communication Symbols) ©1981–2021 사용. 국제적 저작권 보유. 사용 승인됨. Boardmaker™는 Tobii Bynavox 사의 상표입니다.

