



## शिकायत कैसे करें

**Bank of Melbourne**

**हिन्दी**

**आसान भाषा**

## इस पुस्तक के बारे में



यह पुस्तक Bank of Melbourne की ओर से है।

हम एक बैंक हैं।



यह पुस्तक इस बारे में है कि शिकायत कैसे की जाए।



शिकायत तब की जाती है, जब आप

- संतुष्ट नहीं हैं

और



- हमें कुछ ठीक करने के लिए कहते/कहती हैं।



हम अपनी गलतियों को ठीक करना चाहते हैं और यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट हैं।

## हमें बताएँ कि आप क्या सोचते/सोचती हैं



यदि आप इन बातों से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमें बताएँ:

- अपने खाते से



- हमारे कर्मचारियों द्वारा आपके साथ किए गए व्यवहार से



- किसी अन्य बात से।



जब आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम

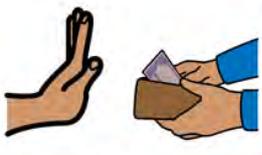
- शीघ्रता से आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे



- दयाभाव और निष्पक्षता बनाए रखेंगे



- आपको बताएँगे कि समस्या को ठीक करने में कितना समय लगेगा।



हमारी शिकायत प्रक्रिया निःशुल्क है।

## शिकायत कैसे करें



आप हमें कई तरीकों से अपनी शिकायत के बारे में बता सकते/सकती हैं।



आप हमें कॉल कर सकते/सकती हैं।

13 22 66

जब आप कॉल करते/करती हैं, तो हमारे बैंक स्टाफ से दुभाषिए के लिए पूछें।



आप किसी बैंक शाखा में जा सकते/सकती हैं।



आप हमारी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

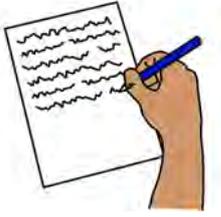
[www.bankofmelbourne.com.au](http://www.bankofmelbourne.com.au)



**Feedback and Complaints** के लिए खोज करें।



आप Bank of Melbourne ऐप का प्रयोग कर सकते/सकती हैं।



आप हमें पत्र लिख सकते/सकती हैं।



Bank of Melbourne Customer Solutions

Level 5

150 Collins Street

Melbourne VICTORIA 3000

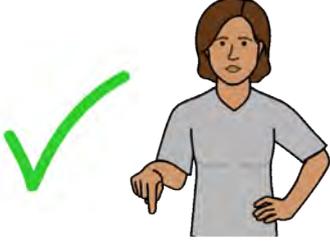


यदि आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम आपके साथ किए जाने वाले अपने संचार को आपकी प्राथमिकता की भाषा में अनुवादित करने का पूरा प्रयास करेंगे।



आप शिकायत प्रक्रिया में अपने परिवार के किसी सदस्य या मित्र से भी सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

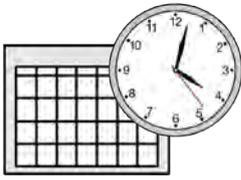
## हम क्या करेंगे



हम आपकी समस्या को तुरंत ठीक करने का प्रयास करेंगे।

रवि	सोम	मंगल	बुध	गुरु	शुक्र	शनि

यदि हम समस्या को तुरंत ठीक **नहीं** कर सकते हैं, तो हम इसे 5 व्यावसायिक दिनों में ठीक करने का प्रयास करेंगे।



यदि हमें और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम आपको बताएँगे।



हम आपको अपनी शिकायत के बारे में हमारे निर्णय के कारण उपलब्ध कराएँगे।



यदि हम समस्या को ठीक **नहीं** कर सकते हैं, तो हम

- आपको इसका कारण बताएँगे

और

- यह देखेंगे कि हम आपकी सहायता के लिए क्या कर सकते हैं।

## शिकायत करने में सहायता



आप शिकायत करने में सहायता ले सकते/सकती हैं।



आप अपने किसी भरोसेमंद व्यक्ति से आपको सहायता देने के लिए पूछ सकते/सकती हैं।

उदाहरण के लिए, परिवार या दोस्त।



आप अपनी सहायता के लिए किसी वकील से पूछ सकते/सकती हैं।



यदि आपको बात करने या सुनने में सहायता की आवश्यकता है, तो राष्ट्रीय रिले सेवा का उपयोग करके हमसे संपर्क करें।

कॉल करें

1800 555 660

वेबसाइट

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



हम आपको सुलभ जानकारी प्राप्त करने में सहायता दे सकते हैं, जिसमें विकलांगता-ग्रस्त लोगों के लिए जानकारी और संसाधन भी शामिल हैं।



उपलब्ध सुलभ जानकारी के बारे में पूछने के लिए हमें कॉल करें।

13 22 66



सुलभ जानकारी देखने के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ।

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

## यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं



यदि आप एक शिकायत करने के बाद भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) से बात कर सकते/सकती हैं।



कॉल करें 1800 931 678



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

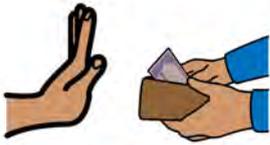


वेबसाइट [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

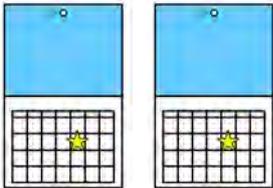


ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority)

- Bank of Melbourne का हिस्सा नहीं है



- निःशुल्क सेवा है।



आपके पास किसी शिकायत के बारे में ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) से बात करने के लिए अधिकतम 2 वर्षों का समय होता है।

## हम कौन से अन्य तरीकों से सहायता कर सकते हैं



हम जानते हैं कि हमारे सेवार्थियों को अपने जीवन के अलग-अलग समयों में अलग-अलग तरीकों से समर्थन की आवश्यकता होगी।

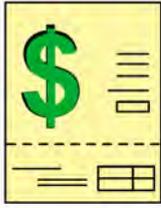


यदि आपको इनका प्रबंधन करने में सहायता की आवश्यकता है, तो आप हमारे साथ बात कर सकते/सकती हैं:

- पैसे

या

- बिल।



हम किन तरीकों से आपकी सहायता कर सकते हैं, इसके बारे में पूछने के लिए हमें कॉल करें।

13 22 66



और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

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

**Extra care** के लिए खोज करें।



© Bank of Melbourne - वेस्टपैक बैंकिंग कॉर्पोरेशन एबीएन 33 007 457 141 का एक प्रभाग।  
एएफएसएल और ऑस्ट्रेलियाई क्रेडिट लाइसेंस 233714. ऑस्ट्रेलियाई कॉपीराइट अधिनियम 1968  
के अंतर्गत अनुमति के अतिरिक्त सर्वाधिकार सुरक्षित।

आसान भाषा के इस प्रकाशन में शामिल पाठ, छवियां और जानकारी स्कोप (ऑस्ट) लिमि. और टोबी  
डायनावोक्स द्वारा निर्मित की गई हैं।

Westpac Banking Corporation ने इस बात की पहचान करने के लिए समुचित पूछताछ की है कि  
सामग्री या विषयवस्तु कहाँ पर तीसरे पक्षों के स्वामित्व में निहित है तथा इसके उपयोग तथा पुनःप्रकाशन  
के लिए अनुमति सुरक्षित की जा सके। इस सामग्री का उपयोग, पुनःप्रतिलिपिकरण या संशोधन करने के  
लिए तीसरे पक्षों से अनुमति प्राप्त करने की आवश्यकता हो सकती है। चित्र संचार प्रतीक ©1981-2021  
टोबी डायनावोक्स द्वारा। विश्वव्यापी सर्वाधिकार सुरक्षित।

अनुमति के साथ उपयोग किया गया है। Boardmaker™ टोबी डायनावोक्स का ट्रेडमार्क है।

