



**Bank of
Melbourne**

Vietnamese | Tiếng Việt



Làm thế nào để khiếu nại

Bank of Melbourne

Tiếng Việt

Ngôn ngữ Giảm lược

VỀ CUỐN SÁCH NÀY



Cuốn sách này là của Bank of Melbourne.

Chúng tôi là một ngân hàng.



Cuốn sách này nói về cách khiếu nại.



Khiếu nại là khi quý vị

- **không** hài lòng

và



- yêu cầu chúng tôi sửa chữa một điều gì đó.



Chúng tôi muốn sửa chữa những sai lầm của mình và chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị hài lòng với dịch vụ của chúng tôi.

Hãy cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì



Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị **không** hài lòng về

- tài khoản của quý vị.



- cách đối xử của nhân viên của chúng tôi



- thứ khác



Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ

- cố gắng giúp đỡ quý vị một cách nhanh chóng



- tử tế và công bằng



- cho quý vị biết sẽ mất bao lâu để giải quyết vấn đề.



Quy trình khiếu nại của chúng tôi là miễn phí.

Làm thế nào để khiếu nại



Quý vị có thể cho chúng tôi biết về khiếu nại của quý vị theo nhiều cách khác nhau.



Quý vị có thể gọi cho chúng tôi.

13 22 66

Yêu cầu nhân viên ngân hàng của chúng tôi cung cấp thông dịch viên khi quý vị gọi.



Quý vị có thể đến một chi nhánh ngân hàng.



Quý vị có thể vào trang mạng của chúng tôi.

www.bankofmelbourne.com.au



Tìm kiếm mục **phản hồi và khiếu nại**.



Quý vị có thể sử dụng Ứng dụng của Bank of Melbourne.



Quý vị có thể viết thư cho chúng tôi.



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

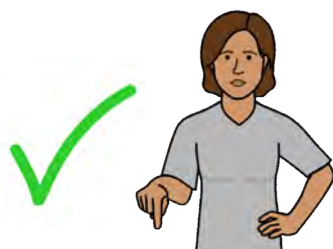


Nếu quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để dịch các thư từ liên lạc của chúng tôi với quý vị sang ngôn ngữ của quý vị.



Quý vị cũng có thể nhờ một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè giúp quý vị trong quá trình khiếu nại.

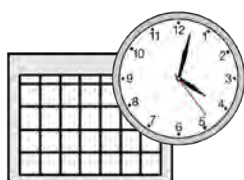
Chúng tôi sẽ làm gì



Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề ngay lập tức.

CN	T2	T3	T4	T5	T6	T7

Nếu chúng tôi **không thể** giải quyết vấn đề ngay lập tức, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề đó trong vòng 5 ngày làm việc.



Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm thời gian.



Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị lý do cho quyết định của chúng tôi về khiếu nại của quý vị.



Nếu chúng tôi **không thể** giải quyết vấn đề, chúng tôi sẽ

- cho quý vị biết tại sao

và

- xem chúng tôi có thể làm gì để giúp quý vị.

Trợ giúp làm khiếu nại



Quý vị có thể nhờ trợ giúp để khiếu nại.



Quý vị có thể nhờ người mà quý vị tin tưởng giúp đỡ.

Ví dụ, gia đình hoặc một người bạn.



Quý vị có thể nhờ luật sư tư vấn giúp.



Nếu quý vị cần trợ giúp để nói hoặc nghe, hãy sử dụng Dịch vụ Chuyển Âm Toàn Quốc để liên hệ với chúng tôi.

Hãy gọi 1800 555 660

Trang mạng:

communications.gov.au/accesshub/nrs



Chúng tôi có thể giúp cung cấp cho quý vị thông tin có thể truy cập được, bao gồm cả thông tin và tài liệu dành cho người khuyết tật.



Gọi cho chúng tôi để biết về thông tin có thể truy cập có sẵn.

13 22 66



Để tìm thông tin có thể truy cập được, hãy vào trang mạng của chúng tôi.

www.bankofmelbourne.com.au/accessibility

Nếu quý vị vẫn không bằng lòng



Nếu quý vị khiếu nại và vẫn **không** hài lòng, quý vị có thể nói chuyện với Cơ quan Khiếu nại Tài chính của Úc.



Hãy gọi 1800 931 678



Email: info@afca.org.au



Trang mạng: www.afca.org.au

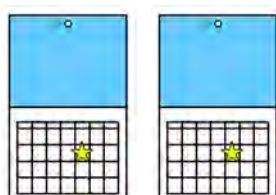


Cơ quan Khiếu nại Tài chính của Úc là

- **không** phải của Bank of Melbourne



- một dịch vụ miễn phí.

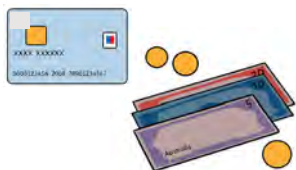


Quý vị có tối đa 2 năm để nói chuyện với Cơ quan Khiếu nại Tài chính của Úc về một khiếu nại.

Những cách khác mà chúng tôi có thể giúp



Chúng tôi biết khách hàng của chúng tôi sẽ cần hỗ trợ theo những cách khác nhau, vào những thời điểm khác nhau trong cuộc đời của họ.



Quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi nếu quý vị cần giúp đỡ trong việc quản lý về

- tiền bạc

hay



- hóa đơn.



Hãy gọi cho chúng tôi để biết về những cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

13 22 66



Quý vị có thể vào trang mạng của chúng tôi để tìm thêm thông tin.

www.bankofmelbourne.com.au

Hãy tìm **chăm sóc đặc biệt**.

© Bank of Melbourne - Một Chi nhánh của Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141. AFSL và giấy phép tín dụng của Úc 233714. Mọi quyền được bảo lưu, trừ khi được cho phép theo Đạo luật Bản quyền của Úc năm 1968. Văn bản, hình ảnh và thông tin được kết hợp trong ấn phẩm bằng ngôn ngữ đơn giản này do Scope (Aust) Ltd và Tobii Dynavox tạo ra.

Westpac Banking Corporation đã thực hiện các yêu cầu hợp lý để xác định khi tài liệu hoặc nội dung thuộc sở hữu của bên thứ ba và bảo đảm giúp phép sử dụng và sao chép. Có thể cần phải xin phép bên thứ ba để sử dụng, sao chép lại hoặc sửa đổi tài liệu này. Biểu tượng Giao tiếp Hình ảnh © 1981–2021 của Tobii Dynavox. Các Quyền Được Bảo lưu Trên Toàn Thế giới. Được cho phép sử dụng. Boardmaker™ là thương hiệu của Tobii Dynavox.