



សៀវភៅណែនាំជាភាសាខ្មែរ របស់ Bankwest

កិច្ចការដែលត្រូវធ្វើប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹងតវ៉ា



bank less

ភាសាខ្មែរ

ពាក្យពិបាកៗ



សៀវភៅនេះមានពាក្យពិបាកៗមួយចំនួន។

លើកដំបូងដែលយើងសរសេរពាក្យពិបាកមួយ

- ពាក្យនោះសរសេរជា **ពណ៌ខៀវ**
- យើងសរសេរពីអ្វីដែលជាន័យរបស់ពាក្យពិបាក។

អ្នកអាចទទួលបានជំនួយជាមួយសៀវភៅនេះ



អ្នកអាចរកនរណាម្នាក់ដើម្បីជួយអ្នក

- សូមអានសៀវភៅនេះ
- សូមយល់ដឹងថាសៀវភៅនេះនិយាយអំពីអ្វី
- សូមស្វែងរកព័ត៌មានបន្ថែម។



អំពីសៀវភៅនេះ



សៀវភៅនេះត្រូវបានសរសេរដោយ Bankwest។



សៀវភៅនេះនិយាយអំពីអ្វីដែលត្រូវធ្វើ ប្រសិនបើអ្នកមាន **បណ្តឹងតវ៉ា**។



បណ្តឹងតវ៉ាគឺនៅពេលណាអ្នក

- **មិន** សប្បាយចិត្តចំពោះធនាគារ ឬអ្នកធ្វើការរបស់ធនាគារ ហើយ



- សូមប្រាប់យើងពីមូលហេតុ។



យើងចង់ធ្វើឱ្យអ្វីៗត្រឹមត្រូវសម្រាប់អ្នក។

យើងចង់ឱ្យអ្នកជឿទុកចិត្តលើយើង។



យើងចង់ឱ្យ **សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ** របស់អ្នកមានភាពងាយស្រួល ដើម្បីប្រើប្រាស់ និងយល់ដឹង។



សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុមានន័យថា វិធីដែលយើងអាចជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រាក់របស់អ្នក។

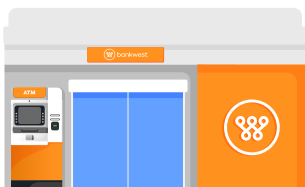
កិច្ចការដែលត្រូវធ្វើប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹងតវ៉ា



ប្រសិនបើអ្នកមានពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា អ្នកអាចនិយាយជាមួយ
ពួកយើងជាមុនសិន។



បុគ្គលិកណាមួយរបស់យើងអាចជួយអ្នកបាន។



អ្នកអាចទៅសាខាក្នុងតំបន់ដើម្បីនិយាយជាមួយនរណាម្នាក់។



អ្នកអាចទូរសព្ទមកយើង។

13 17 19



អ្នកអាចសរសេរមកយើង។

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

អ្នកមិនចាំបាច់ប្រើតែមនេ។



អ្នកអាចប្រើទម្រង់បែបបទតាមអនឡាញរបស់យើង។

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



ព័ត៌មានបន្ថែមអំពីដំណើរការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មាននៅលើគេហទំព័ររបស់យើង។

bankwest.com.au/help/registering-complaints

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្ត អាចជួយអ្នកក្នុងការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា។



នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្តអាចជា

- មិត្តភក្តិ ឬសមាជិកគ្រួសារដែលមានអាយុ 18 ឆ្នាំ ឬអាយុលើសនេះ



- គណនេយ្យករបស់អ្នក



- អ្នកតំណាងស្របច្បាប់។
ឧទាហរណ៍ មេធាវី។



នរណាម្នាក់ដែលអ្នកទុកចិត្តក៏អាចជា

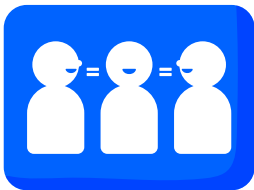
- **អ្នកទទួលសិទ្ធិអំណាចធ្វើសេចក្តីសម្រេចជួសអ្នក**
 - អ្នកទទួលសិទ្ធិអំណាចធ្វើសេចក្តីសម្រេច គឺជាបុគ្គលដែលអ្នកជ្រើសរើសឱ្យធ្វើជាអ្នកទទួលខុសត្រូវលើប្រាក់កាសរបស់អ្នក ហើយធ្វើការសម្រេចចិត្តផ្លូវច្បាប់



- **អ្នកប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុ**
 - អ្នកប្រឹក្សាហិរញ្ញវត្ថុយល់ដឹងអំពីប្រាក់កាស ហើយអាចជួយអ្នកបាន ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាជាមួយប្រាក់កាសរបស់អ្នក



- ក្រុមហ៊ុនគ្រប់គ្រងបំណុល ឬ**អ្នកតស៊ូមតិ**
 - អ្នកតស៊ូមតិអាចជួយអ្នកឱ្យនិយាយពីអ្វីដែលអ្នកចង់បាន ហើយធ្វើការសម្រេចចិត្ត។



ប្រសិនបើអ្នក**មិន**ចេះនិយាយភាសាអង់គ្លេសទេ អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងតាមរយៈសេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងផ្ទាល់មាត់ ឬ TIS។

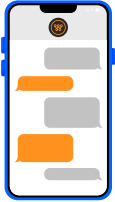


សូមហៅទូរសព្ទលេខ 13 14 50

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19

**National
Relay
Service**

ប្រសិនបើអ្នកច្បង់ ឬត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ឬស្តាប់ អ្នកអាចប្រើប្រាស់ សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ ឬ NRS។



សារប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ SMS

សារជាអក្សរ 0423 677 767



ការប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេង

សូមហៅទូរសព្ទលេខ 1300 555 727

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19



គេហទំព័រ NRS

communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub



ប្រសិនបើអ្នកច្បង់ ឬត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ឬស្តាប់ អ្នកអាចប្រើប្រាស់ Teletypewriter (ឧបករណ៍ទូរអង្គុលីលេខប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយធ្វើសារសម្រាប់ជនពិការ) ឬ TTY បានដែរ។

សូមហៅទូរសព្ទលេខ 13 36 77

សុំភ្ជាប់លេខ 13 17 19

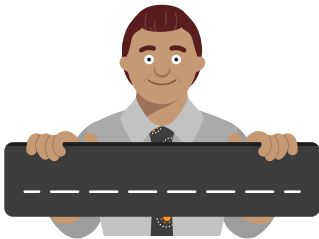
តើមានអ្វីកើតឡើងនៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា?



នៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា យើងនឹងផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវ

- លេខយោងសម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

និង



- ឈ្មោះ និងព័ត៌មានលម្អិតទំនាក់ទំនងរបស់បុគ្គលិកដែលនឹងជួយអ្នក។



យើងនឹង

- ស្តាប់អ្នក



- គិតអំពីរបៀបដែលបញ្ហាបានប៉ះពាល់ដល់អ្នក



- ធ្វើអ្វីៗត្រឹមត្រូវវិញ ប្រសិនបើយើងបានធ្វើអ្វីមួយខុស។



យើងនឹងព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហាឱ្យបានឆាប់រហ័ស។



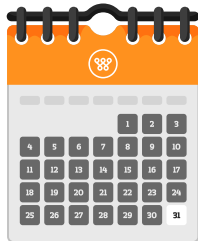
ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហារបស់អ្នកបានភ្លាមៗ
ទេ យើងប្រហែលជាត្រូវរកក្រុមដែលត្រូវនឹងបញ្ហារបស់អ្នកដើម្បី
ពិនិត្យមើលវា។
ឧទាហរណ៍ សេវាកម្មថែទាំអតិថិជន Bankwest។



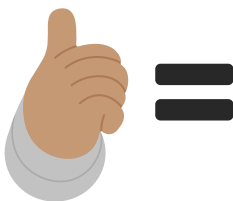
យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីអ្វីដែលយើងកំពុងធ្វើដើម្បីដោះស្រាយ
បញ្ហានោះ។



យើងនឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជូនអ្នកជាទៀងទាត់ អំពីអ្វីដែលយើង
កំពុងធ្វើដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា។



ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ
ទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីមូលហេតុ។



យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីរកឱ្យឃើញលទ្ធផលត្រឹមត្រូវ។



យើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវលិខិតលទ្ធផលចុងក្រោយ ប្រសិនបើ
យើងចំណាយពេលលើសពី 5 ថ្ងៃ។



យើងនឹងធ្វើឱ្យប្រាកដថាយើង

- រៀនពីកំហុសរបស់យើង

ហើយ



- ព្យាយាមបញ្ឈប់បញ្ហាកុំឱ្យកើតឡើងម្តងទៀត។



យើងចង់ឱ្យអ្នកសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងសេវាកម្មរបស់យើង។

អ្វីដែលយើងត្រូវការពីអ្នក



ដើម្បីជួយយើងពិនិត្យមើលបញ្ហា យើងអាចស្នើសុំព័ត៌មានបន្ថែមពីអ្នក។

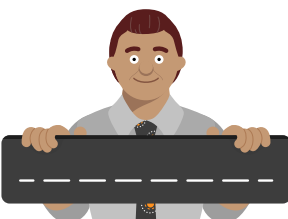


ព័ត៌មានបន្ថែមអាចជា

- អ៊ីមែល ឬសំបុត្រអំពីបញ្ហា



- ព័ត៌មានលម្អិតនៃការហៅទូរសព្ទអំពីបញ្ហា



- បុគ្គលិកណាដែលអ្នកបាននិយាយជាមួយអំពីបញ្ហានោះ។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយបន្ថែម



ប្រសិនបើយើងបានព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហា ហើយអ្នកនៅតែមិនសប្បាយចិត្ត សូមទាក់ទងមកផ្នែកថែទាំអតិថិជន Bankwest។

ពួកគេគឺជាក្រុមអ្នកឯកទេសដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើង។



សូមហៅទូរសព្ទទៅក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។

13 17 19



សូមប្រាប់ក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាតាមអនឡាញ។

bankwest.com.au/retail-forms/customer-care



សូមសរសេរទៅក្រុមដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។

Bankwest Customer Care

PO Box E237

Perth WA 6841

អ្នកមិនចាំបាច់ប្រើតែមន។

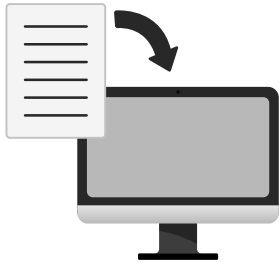


អ្នកអាចនិយាយជាមួយក្រុមជំនួយអតិថិជនរបស់យើង
ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាអំពីប្រាក់កាស។



សូមហៅទូរសព្ទទៅក្រុមជំនួយអតិថិជន។

1300 769 173



សូមផ្ញើអ៊ីមែលទៅក្រុមជំនួយអតិថិជន។

customer.assist@bankwest.com.au



សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើង។

[bankwest.com.au/personal/guides/
financial-hardship-assistance](https://bankwest.com.au/personal/guides/financial-hardship-assistance)



យើងមិនប្រាប់នរណាម្នាក់អំពីព័ត៌មានរបស់អ្នកទេ។

ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនសប្បាយចិត្ត



ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងលទ្ធផល អ្នកអាចពិភាក្សាជាមួយ
អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី។

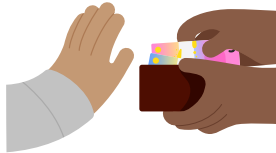


អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី

- ជួយដល់បណ្តឹងតវ៉ាអំពីហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី



- **មិនមែន**ជាផ្នែកនៃ Bankwest ទេ



- ជាសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ។



សូមហៅទូរសព្ទលេខ 1800 931 678



សូមអ៊ីមែលទៅ info@afca.org.au



គេហទំព័រ afca.org.au



© 2021 Bankwest គឺជាផ្នែកមួយរបស់ធនាគារ Commonwealth Bank of Australia។ ABN 48 123 123 124។ រក្សាសិទ្ធិគ្រប់យ៉ាង លើកលែងតែត្រូវបានអនុញ្ញាតនៅក្រោមច្បាប់រក្សាសិទ្ធិអូស្ត្រាលី ឆ្នាំ 1968។

Text incorporated in this Easy English publication was created by Scope (Aust) Ltd. Bankwest has undertaken reasonable enquiries to identify where material or content is owned by third parties and has secured permission for its use and reproduction from Scope (Aust) Ltd.