



คำแนะนำเป็นภาษาไทย จากธนาคาร Bankwest

คุณจะต้องทำอะไรบ้าง หากมีข้อร้องเรียน



bank less

ภาษาไทย

คำพุดยาก ๆ



หนังสือเล่มนี้ใช้คำพุดยาก ๆ บางคำ

ครั้งแรกที่ปรากฏคำยาก ๆ

- คำนั้นจะพิมพ์เป็น**สีน้ำเงิน**
- เราจะเขียนความหมายกำกับคำยาก ๆ คำนั้น

คุณสามารถขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับหนังสือเล่มนี้ได้



คุณสามารถขอให้ใครบางคนช่วยเหลือคุณได้

- อ่านหนังสือเล่มนี้
- ให้ทราบว่าหนังสือเล่มนี้เกี่ยวกับอะไร
- ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม



เกี่ยวกับหนังสือเล่มนี้



หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นโดยธนาคาร Bankwest



หนังสือเล่มนี้เกี่ยวกับว่าคุณจะต้องทำอะไรบ้าง
หากมี**ข้อร้องเรียน**



การมีข้อร้องเรียน หมายถึง เมื่อคุณ

- มีเรื่องที่คุณรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับธนาคาร หรือพนักงาน

และ



- ต้องการแจ้งเหตุผลให้เราทราบ



เราต้องการทำสิ่งที่ถูกต้องสำหรับคุณ

เราต้องการให้คุณไว้วางใจเรา



เราต้องการทำให้**บริการด้านการเงิน**ของคุณเป็นเรื่องง่าย
ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานหรือทำความเข้าใจ



บริการด้านการเงิน หมายถึง วิธีต่าง ๆ ที่เราสามารถช่วยคุณ
จัดการเงินของคุณได้

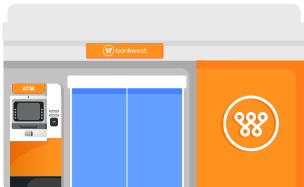
คุณจะต้องทำอะไรบ้าง หากมีข้อร้องเรียน



หากคุณมีข้อร้องเรียน คุณสามารถพูดคุยกับเราได้ก่อน



พนักงานของเราทุกคนช่วยคุณได้



คุณสามารถไปที่สาขาใกล้บ้านคุณเพื่อพูดคุยกับใครสักคน



คุณสามารถโทรหาเราได้ที่

13 17 19



คุณสามารถเขียนถึงเราได้ที่

ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest
(Bankwest Customer Care)

PO Box E237

Perth WA 6841

คุณ**ไม่ต้อง**ติดแสตมป์บนซองจดหมาย



คุณสามารถใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเราได้ที่

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



ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียน
สามารถดูได้ที่เว็บไซต์ของเรา

bankwest.com.au/help/registering-complaints

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการ ร้องเรียน

คุณสามารถขอให้คนที่คุณไว้วางใจช่วยคุณร้องเรียนได้



คนที่คุณไว้วางใจอาจจะเป็น

- เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป



- นักบัญชีของคุณ



- ตัวแทนทางกฎหมาย
ตัวอย่าง เช่น ทนายความ เป็นต้น



คนที่คุณไว้วางใจยังอาจจะเป็น

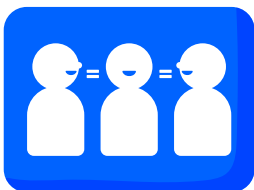
- **ตัวแทนที่ได้รับอนุญาต (Attorney)** ของคุณ
 - ตัวแทนที่ได้รับอนุญาต คือ บุคคลที่คุณเลือกที่จะให้รับผิดชอบด้านการเงินและการตัดสินใจทางกฎหมายของคุณ



- **ที่ปรึกษาทางการเงิน**
 - ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นผู้ที่รู้เรื่องเงินและสามารถช่วยคุณได้ หากคุณมีปัญหาเรื่องการเงิน



- บริษัทบริหารจัดการหนี้หรือ**ตัวแทน (Advocate)**
 - ตัวแทนสามารถช่วยคุณพูดในสิ่งที่ต้องการและตัดสินใจได้



หากคุณพูดภาษาอังกฤษ**ไม่ได้** คุณสามารถติดต่อเราผ่านบริการแปลและล่าม หรือ TIS ได้

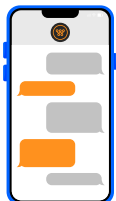


โทร 13 14 50

ขอต่อหมายเลข 13 17 19

**National
Relay
Service**

หากคุณเป็นคนที่หูหนวกหรือต้องการความช่วยเหลือในการพูดหรือฟัง คุณสามารถใช้บริการ National Relay Service หรือ NRS ได้



SMS relay (ระบบข้อความ)

ส่งข้อความ 0423 677 767



Voice relay (ระบบเสียง)

โทร 1300 555 727

ขอต่อหมายเลข 13 17 19



เว็บไซต์ NRS

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



หากคุณเป็นคนที่หูหนวกหรือต้องการความช่วยเหลือในการพูดหรือฟัง คุณยังสามารถใช้เครื่องพิมพ์ดีด Teletypewriter หรือ TTY ได้

โทร 13 36 77

ขอต่อหมายเลข 13 17 19

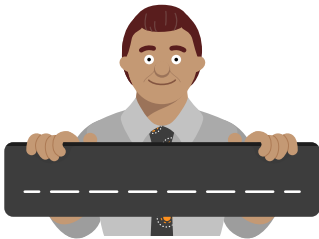
จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณร้องเรียน?



เมื่อคุณร้องเรียน เราจะให้

- หมายเลขอ้างอิงการร้องเรียนแก่คุณ

และ



- ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของบุคคลที่จะช่วยเหลือคุณ



เราจะ

- รับฟังคุณ



- ไตร่ตรองว่าปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อคุณอย่างไร



- เราจะแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง หากเราเป็นฝ่ายผิด



เราจะพยายามแก้ไขปัญหาว่างรวดเร็ว



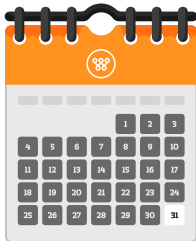
หากเรา**ไม่สามารถ**แก้ไขปัญหาของคุณได้ในทันที
เราอาจจำเป็นต้องให้ทีมที่เหมาะสมเข้ามาตรวจสอบ
ตัวอย่างเช่น ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest
(Bankwest Customer Care)



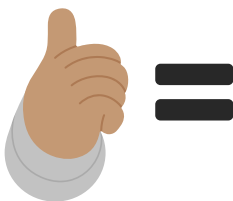
เราจะแจ้งให้คุณทราบว่า เรากำลังทำอะไรเพื่อแก้ไขปัญหา
ให้คุณ



เราจะแจ้งข้อมูลอัปเดตเป็นประจำเกี่ยวกับสิ่งที่เรากำลังทำ
เพื่อแก้ไขปัญหานั้น



หากเรา**ไม่สามารถ**แก้ไขปัญหาได้ภายใน 30 วัน
เราจะแจ้งเหตุผลให้คุณทราบ



เราจะทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออกที่เป็นธรรม



เราจะทำหนังสือแจ้งผลลัพธ์ส่งให้คุณ หากเราใช้เวลา
นานกว่า 5 วัน



เราจะทำให้แน่ใจว่า

- เราเรียนรู้จากความผิดพลาด

และ



- จะพยายามหยุดไม่ให้เกิดปัญหานี้อีก



เราต้องการให้คุณพึงพอใจกับบริการของเรา

สิ่งที่เราต้องการจากคุณ



เพื่อช่วยให้เราพิจารณาปัญหา เราอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากคุณ

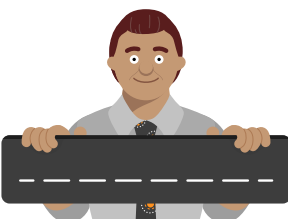


ข้อมูลเพิ่มเติมอาจเป็น

- อีเมลหรือจดหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหา



- รายละเอียดของการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา



- พนักงานที่คุณได้พูดคุยปัญหาด้วย

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม



หากเราได้พยายามแก้ไขปัญหาแล้ว แต่คุณยังไม่พึงพอใจ กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest (Bankwest Customer Care)

หากมีข้อร้องเรียน คุณจะต้องทำอะไรบ้าง



โทรหาทีมรับเรื่องร้องเรียนได้ที่

13 17 19



แจ้งทีมรับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ได้ที่

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



เขียนจดหมายหาทีมที่ดูแลเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคาร Bankwest
(Bankwest Customer Care)

PO Box E237

Perth WA 6841

คุณ**ไม่ต้อง**ติดแสตมป์บนซองจดหมาย

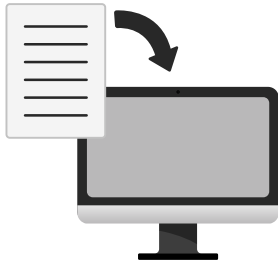


คุณสามารถพูดคุยกับทีมให้ความช่วยเหลือลูกค้า
ของเราได้ หากคุณมีปัญหาเรื่องเงิน



โทรหาทีมให้ความช่วยเหลือลูกค้า (Customer Assist team)
ได้ที่

โทร 1300 769 173



อีเมลหาทีมให้ความช่วยเหลือลูกค้า (Customer Assist
team) ได้ที่

customer.assist@bankwest.com.au



ไปที่เว็บไซต์ของเราเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

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



เราจะ**ไม่**เปิดเผยข้อมูลของคุณให้กับบุคคลใด

หากคุณยังรู้สึกไม่พึงพอใจ



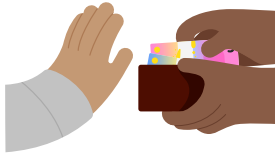
หากคุณรู้สึกไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ที่ออกมา คุณสามารถ
พูดคุยกับ **เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจด้านการร้องเรียนเกี่ยวกับ
การเงินของออสเตรเลีย (Australian Financial
Complaints Authority)**



เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจด้านการร้องเรียนเกี่ยวกับการเงินของ
ออสเตรเลีย



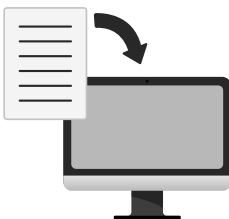
- ให้ความช่วยเหลือด้านข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเงิน
- ซึ่ง**ไม่ได้**เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร Bankwest



- และเป็นบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย



โทร 1800 931 678



อีเมล info@afca.org.au



เว็บไซต์ afca.org.au



© 2021 ธนาคาร Bankwest เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร Commonwealth Bank of Australia ABN 48 123 123 124
สงวนลิขสิทธิ์ ยกเว้นได้รับอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ออสเตรเลีย ค.ศ. 1968 (Australian Copyright Act 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.