

# お客さま向け苦情申し立て方法のご案内



## あなたのご意見は重要です

当行はよりよい銀行となるべく、常に努力を重ねています。そして当行が努力する対象のその中心となるのは、お客さまです。

だからこそ、当行があなたのご期待に応えられなかった時には、それについて知ることが重要なことです。

あなたのご意見は当行の商品、サービス、スタッフ、もしくは苦情処理方法に関連しているかもしれません。

苦情が何に関するものであっても、当行はその状況を改善したいと考えています。

## ご連絡方法

あなたのご意見をお聞かせいただく方法は、数多く存在します：

- ・ あなたの地元支店にて対面によるもの
- ・ 電話によるもの
- ・ 当行のオンラインご意見フォーム (online feedback form) によるもの
- ・ 当行のお客さまご意見承りチーム (Customer Feedback Team) への連絡によるもの
  - 電話：1300 361 911 (海外からの場合は +61 3 5485 7911) 平日午前 8 時 30 分より午後 5 時まで (オーストラリア東部標準時間)
  - Eメール：feedback@bendigoadelaide.com.au
  - 郵便：  
Customer Feedback Team  
Reply Paid 480  
Bendigo VIC 3551

## ご意見に含めていただきたい情報

- ・ あなたの氏名、および希望する連絡先の詳細
- ・ あなたの苦情内容について (ご不満に感じる製品またはサービス、およびどのようにご満足いただけなかったか)
- ・ ご希望の解決案

## あなたに対する当行の 8 つのお約束：

1. 当行はあなたのご意見を共感をもって傾聴し、時間をかけてあなたのご懸念を理解するよう努めます。
2. 当行は誠実に、一貫性をもって、客観的にその役目を遂行します。
3. 当行は可能な限り速やかにあなたの苦情を調査し、解決します。
4. 当行への連絡は容易に行えるようにしており、あなたには苦情を申し立て、意見を述べる機会が提供されます。
5. 当行は特にあなたが弱い立場にあって当行による支援を必要としている場合、あなたの状況に対して慎重かつ敬意を持って対応いたします。
6. 当行が何らかの過ちを犯した際は責任を持ち、できる限り改善に努めます。
7. 当行はあなたやコミュニティから寄せられた信頼が正当であることを証明するためにも、公平な解決策を導くことができるように努力します。
8. 当行はあなたの苦情から学び、他のお客さまにも影響する可能性がある問題をエスカレーションします。

## 苦情申し立て後の流れは？

### 1. あなたの苦情を受け取ったこととお知らせする

当行は苦情を可能な限りその場において、もしくは5営業日以内に解決することを目標とします。より多くの時間が必要な場合は整理番号、およびあなたの苦情処理担当者の連絡先詳細をお知らせします。

### 2. 問題について理解する

あなたより頂いた情報について検討し、問題の徹底的な調査を行います。

あなたに進捗報告を定期的に行い、追加情報が必要な場合はご連絡差し上げます。

苦情解決に費やすための最長の時間枠については、法律によって定められています。この時間枠内に解決できない場合、当行はその理由を説明した上で、解決が期待できる日をお知らせします。

### 3. 依然としてご満足いただけない場合

当行の苦情処理方法、または解決方法についてご満足いただけない場合は、オーストラリア金融苦情局 (Australian Financial Complaints Authority [AFCA]) へ連絡することができます。

AFCA は消費者および小規模ビジネスを対象に無料で紛争解決サービスを提供する、独立したサービス提供機関です。

ウェブサイト：[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

Eメール：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

電話：1800 931 678（無料通話）

郵便：

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

## 苦情申し立てのために 支援が必要な場合

### あなたを支援する他の人物へ代理権を与える

あなたに代わって苦情を申し立てる、または扱う、他の人物を指定することができます。これには家族や友人、財務顧問、法定代理人の方などを指定できます。

あなたは代理人と当行が連絡を取り交わせるように、代理人に対して適切な代理権を与えなければなりません。この代理権が与えられた後に、当行はあなたの代理人と共にあなたの苦情解決にあたります。

### 全国リレー・サービス (National Relay Service)

ろう者の方や聴覚・言語障害の方は、全国リレー・サービスを利用した電話連絡ができます。

- ・ TTY 利用者の方は 133 677 に電話した上で 1300 361 911 につなぐように依頼してください。
- ・ スピーク・アンド・リッスン (スピーチ・トゥ・スピーチ・リレー) 利用者の方は 1300 555 727 に電話した上で、1300 361 911 につなぐように依頼してください。
- ・ インターネット・リレー利用者の方は全国リレー・サービスに接続した上で、1300 361 911 につなぐように依頼してください。

### 通訳サービス

英語を第一言語としない方は、通訳翻訳サービス (Translating and Interpreting Service [TIS]) を通じて無料の通訳サービスを利用できます。本サービスは 150 を超える言語でのご利用が可能で、内務省 (Department of Home Affairs) が提供しています。本サービスの手配をご希望の方は、当行までお知らせください。

本書面はまたアラビア語、標準中国語、ギリシャ語、韓国語、日本語、ベトナム語、簡易な英語で提供されています。