

## 您的反馈很重要

我们一直在努力做得更好，所有努力都是围绕您而展开。

所以，当我们没有满足您的期望时，让我们知道非常重要。

您可以对我们的产品、服务、员工或我们处理投诉的方式进行反馈。

无论您提出哪方面的投诉，我们都会加以改进。

### 保持联络

提供反馈的方法有很多：

- 亲自去本地分行
- 打电话
- 填写我们的在线反馈表
- 联系我们的顾客反馈团队
  - 电话：1300 361 911（从国外拨+61 3 5485 7911），星期一至星期五上午 8.30 到下午 5.00（澳大利亚东部标准时间）
  - 电邮：feedback@bendigoadelaide.com.au
  - 邮寄：  
Customer Feedback Team  
Reply Paid 480  
Bendigo VIC 3551

### 提供反馈时包括什么内容

- 您的姓名和您选择的联系方式
- 您的投诉内容（包括您投诉的产品或服务以及什么地方出了问题）
- 您寻求的解决方案

### 我们对您的八项承诺：

1. 我们会设身处地听您讲并花时间理解您关切的问题。
2. 我们会以诚实、连贯和客观的方式行事。
3. 我们会尽快调查和解决您的投诉问题。
4. 我们会主动拉近距离，这样您就有机会提出投诉并让我们听到您的声音。
5. 我们会体谅和尊重您的处境，特别是在您处于弱势和需要我们支持之时。
6. 我们会对我们所犯的错误负责并在我们的能力范围内给予纠正。
7. 我们会努力寻找公平的解决方案，不辜负您和社区对我们的信任。
8. 我们会从您的投诉中吸取教训并进一步处理有可能影响其他顾客的问题。

## 您投诉时会出现什么情况？

### 1. 确认收到您的投诉

只要有可能，我们会争取当场或在 5 个工作日之内解决投诉问题。如果我们需要更多时间，您会收到一个参考号码和正在处理投诉的联系人细节。

### 2. 了解问题

我们会研究您向我们提供的信息并彻底调查问题。

您将定期收到进度报告；如果需要更多信息，我们会主动与您联系。

法律规定了投诉审理的最长期限。如果我们无法满足期限要求，我们会解释理由并给出一个您可以预计何时得到结果的日期。

### 3. 如果您仍不满意

如果您对我们处理或解决投诉问题的方式不满意，您可以联系澳大利亚金融投诉局（AFCA）。

AFCA 是免费为消费者和小生意提供纠纷化解服务的独立机构。

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

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

电话：1800 931 678（免费拨号）

邮寄：

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

## 如果您需要提出投诉的帮助

### 授权他人帮助您

您可以指定另一个人代您递交或处理您的投诉，这个人可以是家人、朋友、财务顾问或法律代表。

您需要以恰当的方式授权您的代表与我们联系。一旦有了授权，您的代表就可以和我们一起想办法解决投诉问题。

### 全国传话服务

如果失聪或有听力或言语障碍，您可以通过全国传话服务打电话：

- 电传打字用户请拨 133 677，然后要求转接 1300 361 911
- 说和听（语音转语音）用户请拨 1300 555 727，然后要求转接 1300 361 911
- 互联网传话用户请连接全国传话服务，然后要求转接 1300 361 911

### 口译服务

如果英语不是您的第一语言，您可以使用笔译和口译服务处（TIS）的免费口译服务，他们有 150 多种语言的服务，由内政部提供。如果您希望我们为您安排这项服务，请告诉我们。

本文还有阿拉伯语、汉语、希腊语、韩语、日语、越南语以及简易英语版。