

## 고객님의 의견은 중요합니다.

항상 더 나은 은행이 되도록 노력하겠습니다.  
그리고 저희 노력의 중심에는 고객 여러분이 있습니다.  
저희가 고객의 기대에 부응하지 못했을 때를 아는 것이  
저희에게는 중요합니다.

고객의 의견이 저희 은행의 상품이나 서비스, 직원이나  
민원 처리 방법에 대한 것일 수도 있습니다.

고객의 민원이 무엇이든 간에 저희는 개선하고자  
합니다.

### 연락해 주세요.

고객의 의견은 여러 방식으로 공유될 수 있습니다.

- 해당 지역 지점에서 직접
- 전화로
- 은행의 온라인 피드백 양식을 통해
- 고객 피드백 팀에 연락해 주세요.
  - 전화: 1300 361 911번(해외에서는  
+61 3 5485 7911번) 평일 오전 8시  
30분~오후 5시(호주 동부 표준시)
  - 이메일: [feedback@bendigoadelaide.com.au](mailto:feedback@bendigoadelaide.com.au)
  - 우편:  
Customer Feedback Team  
Reply Paid 480  
Bendigo VIC 3551

### 피드백에 포함할 내용

- 귀하의 성명과 선호하는 연락처 정보
- 민원 내용(만족하지 않는 상품이나 서비스,  
잘못된 내용 등)
- 고객이 원하는 해결

## 고객에게 드리는 저희 은행의 8개 약속

1. 저희는 고객의 말을 공감을 가지고  
경청하며, 시간을 할애해서 고객의  
우려를 이해하려고 노력할 것입니다.
2. 저희는 정직하고 일관되며 객관적으로  
행동하겠습니다.
3. 가능한 한 가장 빨리 고객의 민원을  
조사하고 해결하겠습니다.
4. 고객의 민원이 제기되고 경청되도록  
저희가 늘 연락가능하도록 하겠습니다.
5. 고객이 취약하고 우리의 도움이 필요한  
경우에는 특별히 더, 고객의 상황을  
세심하게 존중하며 대할 것입니다.
6. 저희가 한 잘못에 대해서는 책임감을  
가지고, 할 수 있는 한 바로잡겠습니다.
7. 저희는 고객과 지역 사회가 저희에게 거는  
신뢰에 걸맞게 공정한 해결을 위해 노력할  
것입니다.
8. 제기된 민원으로부터 배우고 다른  
고객에게 영향을 줄 수 있는 사안은 더  
확대해서 적용하겠습니다.

## 민원을 제기하면 어떤 절차가 있게 되나요?

### 1. 고객의 민원 확인

가능하면 현장에서, 또는 영업일 기준 5일 이내에 민원 해결을 하겠습니다. 그 이상의 시간이 필요할 경우에는, 참조 번호와 민원 처리 담당자의 연락처 정보를 드립니다.

### 2. 해당 사안 이해하기

접수된 정보를 검토하고 해당 사안을 철저히 조사하겠습니다.

주기적으로 진행 상황을 알려드리며 추가 정보가 필요하면 연락드리겠습니다.

민원 해결을 위한 최대 기간이 법률로 정해져 있습니다. 이 기간을 맞출 수 없는 경우에는 그 이유를 설명하고 결과가 나올 예상 날짜를 알려드리겠습니다.

### 3. 그래도 고객이 만족할 수 없다면

저희의 민원 처리 방법이나 해결 방안이 만족스럽지 않으면 AFCA(Australian Financial Complaints Authority, 호주 금융 관련 민원 처리국)에 연락하실 수 있습니다.

AFCA는 소비자 및 소규모 사업체를 위해 무료 분쟁 해결을 제공하는 독립적인 서비스 기관입니다.

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

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

전화: 1800 931 678번 (무료 통화)

우편:

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

## 민원 제기를 위해 도움이 필요하시면

### 제삼자가 귀하를 도울 수 있도록 권한 부여

귀하를 대신해서 민원 제기를 하거나 처리할 다른 사람을 지명할 수 있습니다. 이 역할은, 가족이나 친구, 재정 상담사나 법적 대리인이 할 수도 있습니다.

귀하는 귀하의 대리인이 저희와 연락할 수 있도록 적절한 권한을 부여해야 할 것입니다. 이 권한이 부여되면, 저희는 민원 해결을 위해 귀하의 대리인과 협력해 일할 것입니다.

### 내셔널 릴레이 서비스 (National Relay Service)

청각 또는 언어 장애가 있는 경우에는 내셔널 릴레이 서비스를 통해 전화할 수 있습니다.

- TTY 사용자는 133 677번으로 전화해서, 1300 361 911번을 연결해 주도록 요청하세요.
- Speak and Listen (음성 간 중계) 사용자는 1300 555 727번으로 전화해서 1300 361 911번에 연결해 주도록 요청하세요.
- 인터넷 릴레이 (Internet relay) 사용자는 전국 릴레이 서비스 (National Relay Service)에 접속해서 1300 361 911번에 연결해 주도록 요청하세요.

### 통역 서비스

영어가 모국어가 아닌 경우에는, TIS(번역 및 통역 서비스)를 통해 무료 통역 서비스를 이용할 수 있습니다. 본 서비스는 150개 이상의 언어로 내무부에 의해 제공됩니다. 통역 서비스를 저희가 추천하기를 원하시면 알려주세요.

본 문서는 아랍어, 표준 중국어, 그리스어, 한국어, 일본어, 베트남어, Easy English로도 제공됩니다.