

ຄຳຕິຊົມຂອງທ່ານມີຄວາມສຳຄັນ

ພວກເຮົາພະຍາຍາມທີ່ຈະກ້າວມາເປັນທະນາຄານທີ່ດີກວ່າສະເໝີ. ແລະ ທ່ານເປັນຈຸດສູນກາງໃຈກາງຂອງຄວາມພະຍາຍາມຂອງພວກເຮົາ.

ດັ່ງນັ້ນ, ມັນເປັນສິ່ງສຳຄັນສຳລັບພວກເຮົາທີ່ຈະຮູ້ວ່າໃນເວລາໃດທີ່ພວກເຮົາເຮັດບໍ່ໄດ້ຕາມຄວາມຄາດຫວັງຂອງທ່ານ.

ຄຳຕິຊົມຂອງທ່ານອາດຈະກ່ຽວກັບຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ, ພະນັກງານ ຫຼື ການທີ່ພວກເຮົາຈັດການກັບຄຳຮ້ອງທຸກແນວໃດ.

ບໍ່ວ່າທ່ານຈະຮ້ອງທຸກອັນໃດ, ພວກເຮົາຕ້ອງການເຮັດໃຫ້ສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນດີຂຶ້ນ.

ຕິດຕໍ່ໄດ້

ມີຫຼາຍວິທີທີ່ທ່ານສາມາດແບ່ງປັນຄຳຄິດເຫັນຂອງທ່ານ:

- ດ້ວຍຕົນເອງຢູ່ສາຂາທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ
- ຜ່ານໂທລະສັບ
- ຜ່ານແບບຟອມຄຳຕິຊົມອອນລາຍຂອງພວກເຮົາ
- ຕິດຕໍ່ທີມງານຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າຂອງພວກເຮົາ
 - ໂທລະສັບ: 1300 361 911 (ຫຼື +61 3 5485 7911 ຈາກຕ່າງປະເທດ) ລະຫວ່າງ 8.30 ໂມງເຊົ້າຫາ 5 ໂມງແລງ (AEST) ໃນມື້ເຮັດວຽກ
 - ອີເມວ: feedback@bendigoadelaide.com.au
 - ທາງໄປສະນີ:
ທີມຮັບຄຳຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າ
(Customer Feedback Team)
Reply Paid 480
Bendigo VIC 3551

ມີຫຍັງທີ່ຕ້ອງລວມຢູ່ໃນຄຳຄິດເຫັນຂອງທ່ານ

- ຊື່ຂອງທ່ານ ແລະ ລາຍລະອຽດການຕິດຕໍ່ທີ່ຕ້ອງການ
- ແມ່ນຫຍັງຄືສິ່ງທີ່ເຈົ້າໃຫ້ຄຳຄິດເຫັນກ່ຽວກັບ (ລວມທັງຜະລິດຕະພັນ ຫຼື ການບໍລິການທີ່ທ່ານບໍ່ພໍໃຈ ແລະ ອີກຫຍັງທີ່ເຮັດໃຫ້ຜິດພາດ)
- ການແກ້ໄຂທີ່ທ່ານຊອກຫາ

ຄຳໝັ້ນສັນຍາແປດປະການຂອງພວກເຮົາໃຫ້ທ່ານ:

1. ພວກເຮົາຈະຟັງທ່ານດ້ວຍຄວາມເຫັນອົກເຫັນໃຈ ແລະ ໃຊ້ເວລາເພື່ອເຂົ້າໃຈຄວາມເປັນທ່ວງຂອງທ່ານ.
2. ພວກເຮົາຈະປະຕິບັດຢ່າງຊື່ສັດ, ສອດຄ່ອງ ແລະ ມີຈຸດປະສົງ.
3. ພວກເຮົາຈະສືບສວນ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້.
4. ພວກເຮົາຈະສາມາດເຂົ້າເຖິງດັ່ງນັ້ນທ່ານມີໂອກາດທີ່ຈະຍົກອອກຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ ແລະ ຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນ.
5. ພວກເຮົາຈະມີຄວາມລະມັດລະວັງ ແລະ ເຄົາລົບສະຖານະການຂອງທ່ານ, ໂດຍສະເພາະຖ້າທ່ານມີຄວາມສ່ຽງ ແລະ ຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອຂອງພວກເຮົາ.
6. ພວກເຮົາຈະຮັບຜິດຊອບໃນເວລາທີ່ພວກເຮົາໄດ້ເຮັດສິ່ງທີ່ຜິດພາດ ແລະ ເຮັດໃຫ້ມັນຖືກຕ້ອງຕາມທີ່ພວກເຮົາສາມາດເຮັດໄດ້.
7. ພວກເຮົາຈະພະຍາຍາມຫາທາງອອກທີ່ຍຸດຕິທຳເພື່ອສ້າງຄວາມໄວ້ເນື້ອເຊື່ອໃຈຂອງທ່ານ ແລະ ສະຖານທີ່ຊຸມຊົນຂອງພວກເຮົາ.
8. ພວກເຮົາຈະຮຽນຮູ້ຈາກການຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານ ແລະ ບັນຫາທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນເຊິ່ງອາດສາມາດສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ລູກຄ້າຄົນອື່ນ.

ຈະເກີດຫຍັງຂຶ້ນເມື່ອທ່ານ ມີຄຳຄິດເຫັນ?

1. ການຮັບຮູ້ຄຳຄິດເຫັນຂອງທ່ານ

ຖ້າເປັນໄປໄດ້ ພວກເຮົາຕັ້ງເປົ້າໝາຍເພື່ອແກ້ໄຂຄຳຄິດເຫັນຢູ່ບ່ອນ ຫຼື ພາຍໃນຫ້າມື້ເຮັດວຽກ. ຖ້າພວກເຮົາຕ້ອງການເວລາເພີ່ມເຕີມ, ທ່ານຈະໄດ້ຮັບເລກອ້າງອິງ ແລະ ລາຍລະອຽດການຕິດຕໍ່ຂອງບຸກຄົນທີ່ກຳລັງຈັດການ ການຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ.

2. ຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບບັນຫາ

ພວກເຮົາຈະກວດສອບຂໍ້ມູນທີ່ທ່ານມອບໃຫ້ພວກເຮົາ ແລະ ສືບສວນບັນຫາຢ່າງລະອຽດ.

ທ່ານຈະໄດ້ຮັບອັບເດດຄວາມຄືບໜ້າເປັນປົກກະຕິ ແລະ ຖ້າຕ້ອງການຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ, ພວກເຮົາຈະຕິດຕໍ່ຫາ.

ມີກຳນົດເວລາການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກສູງສຸດທີ່ຖືກກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ. ຖ້າພວກເຮົາບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມກຳນົດເວລາເຫຼົ່ານີ້, ພວກເຮົາຈະອະທິບາຍວ່າເປັນຫຍັງ ແລະ ໃຫ້ວັນທີ່ທ່ານສາມາດຄາດຫວັງຜົນໄດ້ຮັບ.

3. ຖ້າຫາກວ່າທ່ານຍັງບໍ່ພໍໃຈ

ຖ້າຫາກທ່ານບໍ່ພໍໃຈກັບວິທີການທີ່ພວກເຮົາແກ້ໄຂການຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ, ທ່ານສາມາດຕິດຕໍ່ຫາອົງການດູແລການຮ້ອງທຸກທາງການເງິນອົດສະຕາລີ (AFCA).

AFCA ເປັນການບໍລິການອິດສະຫລະທີ່ໃຫ້ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງຟຣີສຳລັບຜູ້ບໍລິໂພກ ແລະ ທຸລະກິດຂະໜາດນ້ອຍ.

ເວັບໄຊທ໌: www.afca.org.au

ອີເມວ: info@afca.org.au

ໂທລະສັບ: 1800 931 678 (ໂທຟຣີ)

ທາງໄປສະນີ:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພື່ອເຮັດຄຳຮ້ອງທຸກ

ການອະນຸຍາດໃຫ້ຄົນອື່ນຊ່ວຍທ່ານ

ທ່ານສາມາດແຕ່ງຕັ້ງຜູ້ໃຫ້ໜຶ່ງເພື່ອຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ຈັດການຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານໃນນາມຂອງທ່ານເອງ. ບຸກຄົນນີ້ອາດຈະເປັນສະມາຊິກໃນຄອບຄົວ ຫຼື ໝູ່, ທີ່ປຶກສາທາງດ້ານການເງິນ ຫຼື ຕົວແທນທາງດ້ານກົດໝາຍ.

ທ່ານຈະຕ້ອງໃຫ້ສິດອຳນາດທີ່ເໝາະສົມໃຫ້ຕົວແທນຂອງທ່ານຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບພວກເຮົາ. ເມື່ອອຳນາດນີ້ຖືກຈັດໃສ່ແລ້ວ, ພວກເຮົາຈະເຮັດວຽກຮ່ວມກັບຕົວແທນຂອງທ່ານເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາການຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ.

ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອແຫ່ງຊາດ

ຖ້າຫາກທ່ານຫຼຸໜວກ ຫຼື ມີການພິເສດການຟັງ ຫຼື ການປາກເວົ້າ, ທ່ານສາມາດໂທຜ່ານບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອແຫ່ງຊາດ:

- ຜູ້ໃຊ້ TTY ໂທຫາ 133 677 ຈາກນັ້ນຖາມ 1300 361 911
- Speak and Listen (ການຖ່າຍທອດສຽງເວົ້າສູ່ສຽງເວົ້າ) ຜູ້ໃຊ້ໂທລະສັບ 1300 555 727 ຈາກນັ້ນສອບຖາມໄດ້ທີ່ 1300 361 911
- ຜູ້ໃຊ້ສາຍອິນເຕີເນັດເຊື່ອມຕໍ່ກັບບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອແຫ່ງຊາດ ແລ້ວຖາມຫາ 1300 361 911

ບໍລິການຄົນແປພາສາ

ຖ້າພາສາອັງກິດບໍ່ແມ່ນພາສາຫຼັກຂອງທ່ານ, ທ່ານສາມາດເຂົ້າເຖິງການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອຄົນແປພາສາໄດ້ຟຣີຜ່ານບໍລິການແປເອກະສານ ແລະ ຄົນແປພາສາ (TIS). ການບໍລິການນີ້ແມ່ນມີເປັນຫຼາຍກວ່າ 150 ພາສາ ແລະ ມອບໃຫ້ໂດຍພະແນກກະຊວງພາຍໃນ. ກະລຸນາແຈ້ງໃຫ້ພວກເຮົາຮູ້ວ່າທ່ານຕ້ອງການໃຫ້ພວກເຮົາຈັດການບໍລິການນີ້ໃຫ້ທ່ານ.

ເອກະສານນີ້ຍັງມີເປັນພາສາອາຣັບ, ພາສາຈີນກາງ, ກຣີກ, ເກົາຫຼີ, ຍີ່ປຸ່ນ, ຫວຽດນາມ ແລະ ພາສາອັງກິດແບບງ່າຍອີກດ້ວຍ.