

Hướng dẫn về khiếu nại của khách hàng



Ý kiến phản hồi của quý vị rất quan trọng

Chúng tôi luôn phấn đấu để trở thành ngân hàng tốt hơn. Và mọi nỗ lực của chúng tôi đều xoay quanh quý vị.

Vì vậy, điều quan trọng là chúng tôi cần biết được khi nào chúng tôi không đáp ứng được mong đợi của quý vị.

Ý kiến phản hồi của quý vị có thể là về các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của chúng tôi, hay về cách chúng tôi giải quyết khiếu nại.

Bất kể khiếu nại của quý vị là gì, chúng tôi đều muốn cải thiện.

Liên lạc

Có nhiều cách để quý vị có thể đóng góp ý kiến:

- Trực tiếp, tại chi nhánh ngân hàng địa phương của quý vị
- Qua điện thoại
- Bằng mẫu đơn góp ý trực tuyến
- Liên hệ Nhóm Phụ trách Ý kiến Phản hồi của Khách hàng
 - Điện thoại: 1300 361 911 (hoặc +61 3 5485 7911 từ nước ngoài) từ 8:30 sáng đến 5 giờ chiều (AEST) vào ngày thường
 - Email: feedback@bendigoadelaide.com.au
 - Gửi thư:
Customer Feedback Team
Reply Paid 480
Bendigo VIC 3551

Nên viết gì trong ý kiến phản hồi của quý vị

- Tên và chi tiết liên lạc thuận tiện của quý vị
- Nội dung khiếu nại của quý vị (kể cả sản phẩm hay dịch vụ khiến quý vị không hài lòng và vấn đề gì không hay đã xảy ra)
- Giải pháp quý vị muốn đạt được

Tám cam kết của chúng tôi với quý vị là:

1. Chúng tôi sẽ thông cảm lắng nghe quý vị và dành thời gian để hiểu những quan ngại của quý vị.
2. Chúng tôi sẽ hành động trung thực, nhất quán và khách quan.
3. Chúng tôi sẽ điều tra và giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể.
4. Chúng tôi sẽ dễ tiếp cận để quý vị có cơ hội nêu khiếu nại của mình và được lắng nghe.
5. Chúng tôi sẽ tế nhị và tôn trọng hoàn cảnh của quý vị, nhất là nếu quý vị gặp khó khăn và cần chúng tôi hỗ trợ.
6. Chúng tôi sẽ chịu trách nhiệm khi chúng tôi làm sai và sửa lại cho đúng khi có thể.
7. Chúng tôi sẽ phấn đấu để có được giải pháp công bằng, xứng đáng với sự tin tưởng mà quý vị và cộng đồng đã dành cho chúng tôi.
8. Chúng tôi sẽ rút kinh nghiệm từ khiếu nại của quý vị và đệ trình lên cấp cao hơn những vấn đề có thể ảnh hưởng đến các khách hàng khác.

Điều gì xảy ra khi quý vị khiếu nại?

1. Báo nhận khiếu nại của quý vị

Khi có thể, chúng tôi cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị ngay lập tức, hoặc trong vòng năm ngày làm việc. Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị số tham chiếu và chi tiết liên lạc của người giải quyết khiếu nại cho quý vị.

2. Hiểu vấn đề

Chúng tôi sẽ xem lại thông tin quý vị đã cung cấp cho chúng tôi và điều tra vấn đề một cách cẩn thận.

Quý vị sẽ được cập nhật thường xuyên về tiến triển và, nếu cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị.

Luật pháp có quy định các thời hạn tối đa cho việc giải quyết khiếu nại. Nếu không đáp ứng được các thời hạn này, chúng tôi sẽ giải thích lý do và báo ngày quý vị có thể dự kiến nhận được kết quả.

3. Nếu quý vị vẫn không hài lòng

Nếu vẫn không hài lòng về cách chúng tôi xử lý hay giải quyết khiếu nại của mình, quý vị có thể liên hệ Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA).

AFCA là một dịch vụ độc lập, giải quyết khiếu nại miễn phí cho người tiêu dùng và các doanh nghiệp nhỏ.

Trang mạng: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Gửi thư:

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

Nếu quý vị cần giúp đỡ để khiếu nại

Ủy quyền cho người khác giúp đỡ quý vị

Quý vị có thể chỉ định người khác nộp hay xử lý đơn khiếu nại thay cho quý vị. Đây có thể là một người thân hay bạn bè, cố vấn tài chính hay đại diện pháp lý.

Quý vị sẽ cần ủy quyền đúng thủ tục để người đại diện của quý vị liên lạc với chúng tôi. Sau khi thực hiện thủ tục ủy quyền này, chúng tôi sẽ làm việc với người đại diện cho quý vị để giải quyết khiếu nại của quý vị.

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia

Nếu bị điếc hay khiếm thính hoặc khiếm ngôn, quý vị có thể gọi điện thông qua Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia

- Người sử dụng TTY, hãy gọi số 133 677 rồi xin số 1300 361 911
- Người sử dụng dịch vụ Nói và Nghe (tiếp âm ngôn ngữ), hãy gọi số 1300 555 727 rồi xin số 1300 361 911
- Người sử dụng dịch vụ tiếp âm internet, hãy kết nối với Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia và sau đó xin số 1300 361 911

Dịch vụ Thông dịch

Nếu tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ của mình, quý vị có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch miễn phí thông qua Dịch vụ Phiên dịch và Thông dịch (TIS). Dịch vụ này hiện có cho trên 150 ngôn ngữ và do Bộ Nội vụ cung cấp. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị muốn chúng tôi thu xếp dịch vụ này cho quý vị.

Tài liệu này cũng có bằng tiếng Ả Rập, tiếng Trung phổ thông, tiếng Hy Lạp, tiếng Hàn Quốc, tiếng Nhật, tiếng Việt và tiếng Anh Đơn giản.