



Chinese (Traditional) | 繁體中文



如何提出投訴

Westpac

繁體中文

淺白文字

關於本小冊子



本小冊子由Westpac編撰。Westpac是一間銀行。



本小冊子涉及提出投訴的方式。



投訴是指當您

- 感到**不滿意**

並且



- 要求本公司解決一些問題。



本公司希望解決過失，確保您滿意本公司提供的服務。

與本公司分享您的意見



如對以下方面感到不滿意，請與本公司分享：

- 個人賬戶



- 本公司職員對待您的態度及言行



- 其他方面。



當您提出投訴時，本公司會：

- 儘快幫助您



- 保持友善公正的態度



- 知會您解決問題所需的時間。



本公司的投訴程序費用全免。

如何提出投訴



您可以不同方式，向本公司訴說投訴內容。



可以致電本公司。

132 032

致電時，要求本公司職員安排傳譯服務。



可以親臨銀行分行。



可以瀏覽本公司網站。

www.westpac.com.au



搜尋意見回饋及投訴。



您可以使用Westpac流動銀行應用程式。



可以寫信給本公司。



Westpac Customer Solutions
Reply Paid 5262
Sydney NSW 2001

無須使用郵票。

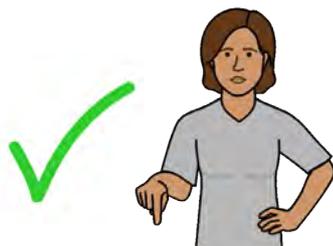


如果您提出投訴，本公司會盡力使用您的首選語言，
將溝通內容翻譯。



您亦可以要求親友於投訴過程中提供幫助。

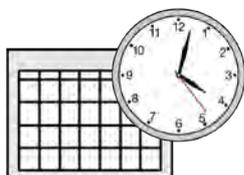
本公司會採取的行動



本公司會盡力立即解決問題。



如果本公司未能立即解決問題，便會務求於 5 個工作天內解決。



如果需要更多時間，本公司會知會您。



本公司會向您解釋投訴決定的原因。



如果本公司無法解決問題，便會

- 向您解釋原因

並且

- 了解可以如何幫助您。

獲得幫助提出投訴



提出投訴時，您可以獲得幫助。



可以要求值得信賴的人幫助您，
例如親友。



您可以要求律師幫助您。



如果您需要說話聆聽方面的幫助，請使用全國中轉
服務 (National Relay Service) 聯絡本公司。

致電 1800 555 660

網站

communications.gov.au/accesshub/nrs



本公司會幫助您，提供容易獲取的資訊，包括為殘障人士而設的資料及資源。



致電本公司查詢可以提供的相關資訊。

132 032



如要索取容易獲取的資訊，請瀏覽本公司網站。

www.westpac.com.au/web-accessibility

如果您仍然感到不滿



如果您提出投訴，但仍然感到不滿，可以與澳洲金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority) 商討。



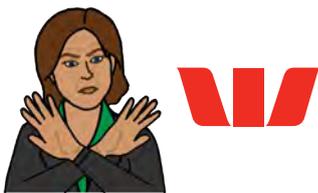
致電 1800 931 678



電郵 info@afca.org.au



網站 www.afca.org.au

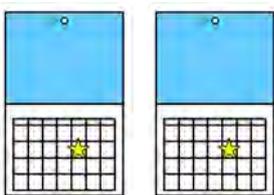


澳洲金融投訴局

- 並非Westpac的一部分



- 為免費服務。

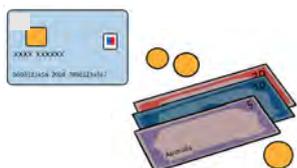


您有長達兩年的時間，向澳洲金融投訴局商討與投訴相關的問題。

本公司可以幫忙的其他方法



本公司明白客戶於人生不同時期，需要不同方式的支援。



如果您需要以下方面的協助，請與本公司商討：

- 財務

或



- 賬單。



致電本公司查詢可以幫助您的方法。

132 032



您可以瀏覽網站索取詳情。

www.westpac.com.au



搜尋額外關懷。

© 2021年Westpac銀行集團。澳洲商業號碼 (ABN) 33 007 457 141 澳洲金融服務牌照 (AFSL) 及澳洲信用許可證 233714。除《1968年澳洲版權法》(Australian Copyright Act 1968) 所許可的情況外，版權所有。本份出版物所使用的淺白語言，內裡引用的文字、圖片及資料，均由Scope (澳洲) 有限公司及Tobii Dynavox編製。Westpac銀行集團經已作出合理查詢，從而識別第三方所擁有的資料或內容，並對相關使用及複製保留許可。如要使用、複製或修改本份資料的內容，則可能須從第三方獲得許可。溝通圖片及符號 (Picture Communication Symbols) ©1981–2021由Tobii Dynavox編製。全球各地版權所有。授權使用。Boardmaker™屬於Tobii Dynavox的商標。

