



Comment faire une réclamation

Bank of Melbourne

Français

Langage simple

À propos de ce livret



Ce livret est édité par Bank of Melbourne.

Nous sommes une banque.



Ce livret explique comment faire une réclamation.



Vous faites une réclamation lorsque :

- vous n'êtes **pas** satisfait(e)

et



- vous nous demandez de résoudre un problème.



Nous voulons rectifier nos erreurs et être certains que vous êtes satisfait(e) de nos services.

Votre avis nous intéresse



Dites-nous si vous n'êtes **pas** satisfait(e) de

- votre compte



- la façon dont notre personnel vous a traité(e)



- autre chose.



Quand vous faites une réclamation :

- nous essaierons de vous aider dans les plus brefs délais ;



- nous nous montrerons justes et courtois ;



- nous vous informerons de la durée nécessaire à la résolution du problème.



Notre processus de réclamation est gratuit.

Comment faire une réclamation



Vous pouvez nous faire part de votre réclamation de différentes façons.



Vous pouvez nous appeler.

13 22 66

Demandez un interprète auprès de nos employés de banque lorsque vous appelez.



Vous pouvez vous rendre dans une succursale de banque.



Vous pouvez vous rendre sur notre site web.

www.bankofmelbourne.com.au



Cherchez la section **avis et réclamations** (**feedback and complaints**).



Vous pouvez utiliser l'application Bank of Melbourne.



Vous pouvez nous écrire.



Bank of Melbourne Customer Solutions
Level 5
150 Collins Street
Melbourne VICTORIA 3000

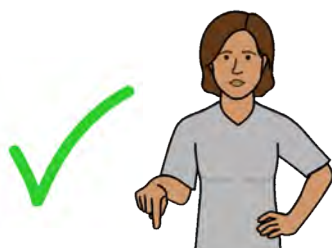


Si vous faites une réclamation, nous nous efforcerons de traduire nos échanges avec vous dans la langue de votre choix.



Vous pouvez également demander à un membre de votre famille ou à un(e) ami(e) de vous aider à faire une réclamation.

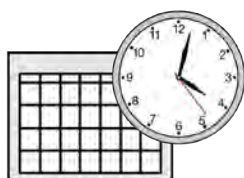
Comment nous procéderons



Nous essaierons de résoudre le problème immédiatement.

Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam

Si nous **ne pouvons pas** résoudre le problème immédiatement, nous essaierons de le faire sous 5 jours ouvrés.



Nous vous informerons si nous avons besoin de plus de temps.



Nous vous donnerons les raisons de notre décision concernant votre réclamation.



Si nous **ne pouvons pas** régler le problème,

- nous vous en donnerons les raisons

et

- nous étudierons d'autres options possibles pour vous aider.

Aide pour faire une réclamation



Vous pouvez demander de l'aide pour faire une réclamation.



Vous pouvez demander à une personne de confiance de vous aider.

Par exemple, un membre de votre famille ou un(e) ami(e).



Vous pouvez demander à un(e) avocat(e) de vous aider.



Si vous avez besoin de parler ou d'écouter, utilisez le service de relais national (National Relay Service) pour nous contacter.

Numéro de téléphone : 1800 555 660

Site web :

communications.gov.au/accesshub/nrs



Nous pouvons vous fournir des informations accessibles, notamment des informations et des ressources pour les personnes en situation de handicap.



Appelez-nous pour en apprendre plus sur les informations accessibles disponibles.

13 22 66



Pour trouver des informations accessibles, rendez-vous sur notre site web.

www.bankofmelbourne.com.au/accessibility

En cas d'insatisfaction



Si vous avez fait une réclamation, mais n'êtes toujours **pas** satisfait(e), vous pouvez vous adresser à l'Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance (Australian Financial Complaints Authority).



Numéro de téléphone : 1800 931 678



Adresse e-mail : info@afca.org.au



Site web : www.afca.org.au

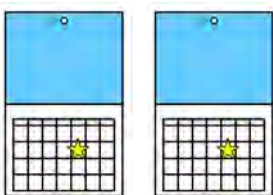


L'Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance

- **ne fait pas** partie de Bank of Melbourne



- est un service gratuit.



Vous disposez de 2 ans pour déposer votre réclamation auprès de l'Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance.

Comment nous pouvons vous aider



Nous savons que nos clients auront besoin d'aide sous diverses formes, à différents moments de leur vie.



Vous pouvez nous contacter si vous avez besoin d'aide pour gérer :

- votre argent

ou



- vos factures.



Appelez-nous pour savoir comment nous pouvons vous aider.

13 22 66



Rendez-vous sur notre site web pour plus d'informations.

www.bankofmelbourne.com.au

Recherchez la section **soins supplémentaires (extra care)**.

© Bank of Melbourne - Une division de Westpac Banking Corporation
ABN 33 007 457 141. Licence de services financiers australienne (AFSL)
et licence de crédits australienne 233714. Tous droits réservés, sauf
autorisation dans le cadre de la loi australienne sur le droit d'auteur
de 1968 (Australian Copyright Act 1968).

Textes, images et informations de cette publication en langage simple créés
par Scope (Aust) Ltd et Tobii Dynavox.

Westpac Banking Corporation a entrepris des efforts raisonnables pour identifier
les ressources ou contenus appartenant à des tiers et pour obtenir l'autorisation
de les utiliser et reproduire. Une autorisation peut être nécessaire auprès
des tiers pour utiliser, reproduire ou modifier cette ressource. The Picture
Communication Symbols ©1981–2021 par Tobii Dynavox. Tous droits
réservés à l'échelle mondiale.

Utilisés avec l'accord du détenteur des droits. Boardmaker™ est une marque
déposée de Tobii Dynavox.

