



Cara mengajukan keluhan

Bank of Melbourne

Bahasa Indonesia

Bahasa Sederhana

Tentang buklet ini



Buklet ini dari Bank of Melbourne.

Kami adalah sebuah bank.



Buklet ini berisi cara mengajukan keluhan.



Keluhan terjadi ketika Anda

- merasa **tidak** puas

dan



- meminta kami untuk memperbaiki sesuatu.



Kami ingin memperbaiki kesalahan kami dan kami ingin memastikan bahwa Anda puas dengan layanan kami.

Beri tahu kami pendapat Anda



Beri tahu kami jika Anda merasa **tidak** puas tentang

- rekening Anda



- cara staf kami memperlakukan Anda



- hal-hal lain.



Ketika Anda mengajukan keluhan kami akan

- membantu Anda dengan cepat



- bersikap baik dan adil



- memberi tahu Anda berapa lama waktu yang diperlukan untuk memperbaiki masalah.



Proses pengajuan keluhan kami gratis.

Cara mengajukan keluhan



Anda dapat memberi tahu kami keluhan
Anda dengan cara-cara yang berbeda.



Anda dapat menelepon kami.

13 22 66

Mintalah juru bahasa kepada staf bank kami
ketika Anda menelepon.



Anda dapat mengunjungi kantor cabang
bank kami.



Anda dapat mengunjungi situs web kami.

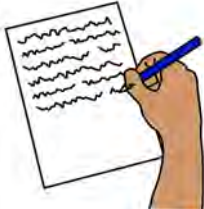
www.bankofmelbourne.com.au



Carilah ***feedback and complaints***
(masukan dan keluhan).



Anda dapat menggunakan Aplikasi Bank of Melbourne.



Anda dapat menulis surat kepada kami.



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

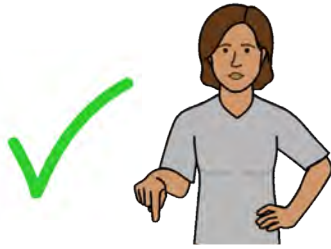


Jika Anda mengajukan keluhan, kami akan berupaya sebaik mungkin untuk menerjemahkan komunikasi kami dengan Anda ke dalam bahasa yang Anda pilih.



Anda juga dapat meminta anggota keluarga atau teman untuk membantu Anda dalam proses pengajuan keluhan.

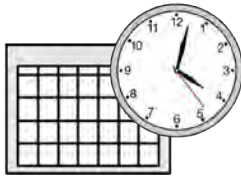
Apa yang akan kami lakukan



Kami akan berusaha untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin.

Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu

Jika kami **tidak dapat** segera memperbaiki masalah tersebut, kami akan berusaha untuk memperbaikinya dalam 5 hari kerja.



Kami akan memberi tahu Anda jika kami memerlukan waktu lebih panjang.



Kami akan menjelaskan alasan keputusan kami atas keluhan Anda.



Jika kami **tidak dapat** memperbaiki masalah tersebut, kami akan

- memberi tahu Anda alasannya

dan

- mempertimbangkan apa yang bisa kami lakukan untuk membantu Anda.

Bantuan untuk mengajukan keluhan



Anda dapat memperoleh bantuan untuk mengajukan keluhan.



Anda dapat meminta seseorang yang Anda percayai untuk membantu Anda. Misalnya, keluarga atau teman.



Anda dapat meminta pengacara untuk membantu Anda.



Jika Anda memerlukan bantuan untuk berbicara atau mendengar, gunakan National Relay Service (Layanan Relay Nasional) untuk menghubungi kami.

Hubungilah **1800 555 660**

Situs web

communications.gov.au/accesshub/nrs



Kami dapat membantu Anda dengan informasi yang dapat diakses, termasuk informasi dan sumber daya untuk warga difabel.



Hubungi kami untuk menanyakan informasi yang dapat diakses yang tersedia.

13 22 66



Untuk menemukan informasi yang dapat diakses, kunjungi situs web kami.

www.bankofmelbourne.com.au/accessibility

Jika Anda masih tidak puas



Jika Anda mengajukan keluhan dan masih **tidak** puas, Anda dapat menghubungi Australian Financial Complaints Authority (Otoritas Pengaduan Urusan Keuangan Australia).



Hubungilah 1800 931 678



Email info@afca.org.au



Situs web www.afca.org.au



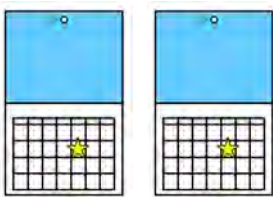
 Bank of
Melbourne

Australian Financial Complaints Authority

- **bukan** bagian dari Bank of Melbourne



- layanan gratis.

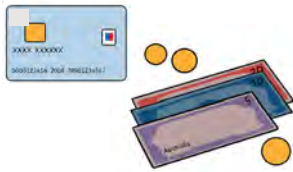


Anda memiliki waktu hingga 2 tahun untuk menghubungi Australian Financial Complaints Authority untuk membicarakan suatu keluhan.

Cara lain kami dapat membantu



Kami tahu pelanggan kami akan memerlukan bantuan dengan cara yang berbeda, pada waktu yang berbeda dalam hidup mereka.



Anda dapat menghubungi kami jika Anda memerlukan bantuan untuk mengelola

- uang Anda

atau

- tagihan Anda.



Hubungi kami untuk menanyakan bagaimana kami dapat membantu Anda.

13 22 66



Anda dapat mengunjungi situs web kami untuk mendapat lebih banyak informasi.

www.bankofmelbourne.com.au

Carilah kata **extra care** (bantuan tambahan).

© Bank of Melbourne - Sebuah Divisi di dalam Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141. AFSL dan lisensi kredit Australia 233714. Semua hak cipta dilindungi undang-undang, kecuali yang diizinkan oleh Undang-undang Hak Cipta Australia 1968.

Teks, gambar dan informasi yang terkandung dalam publikasi berbahasa sederhana ini dibuat oleh Scope (Aust) Ltd dan Tobii Dynavox.

Westpac Banking Corporation telah menjalankan penyelidikan yang wajar untuk mengidentifikasi bahan dan konten yang dimiliki oleh pihak ketiga dan untuk mendapatkan izin untuk penggunaan dan reproduksinya. Izin mungkin harus didapatkan dari pihak ketiga untuk dapat menggunakan, membuat ulang atau memodifikasi bahan ini. The Picture Communication Symbols

©1981–2021 oleh Tobii Dynavox. Semua Hak Cipta Dilindungi oleh Undang-Undang di Seluruh Dunia.

Digunakan dengan izin. Boardmaker™ merupakan merek dagang Tobii Dynavox.