



고객 피드백 안내.

ME는 이용하고 이해하기 쉬운, 양질의 고객 서비스를 통해 모든 호주인이 은행 업무를 최대한 활용할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 그런 노력의 일환으로, 저희는 저희가 올바르게 하는 점이 무엇인지 그리고 개선해야 할 점이 무엇인지를 파악하기 위해 고객의 의견을 듣고자 합니다. 따라서 저희는 여러분의 민원 제기에 도움이 되도록 이 안내서를 만들었습니다.

1단계 – 연락 하기

무슨 일이 일어나고 있는지 ME에 알려주세요. – 저희는 여러분의 의견을 경청하고 저희가 도와드릴 수 있는 방법을 알고자 합니다.

아래 방법을 통해 그렇게 하실 수 있습니다.

- **전화:** 연락 센터 전화 **13 15 63**번으로, 월 ~ 금요일, 오전 8시부터 오후 8시, 혹은 토요일 오전 9시부터 오후 5시 사이 (AEST). 국제 전화 문의는 **+61 3 9708 4001** (위에 언급된 시간 동안).
- **이메일:** 인터넷 뱅킹을 통해 보안 이메일로 보내주십시오. ME 답변은, 영업일 기준 최대 3일이 소요될 수도 있습니다.
- **온라인:** 불만 사항, 칭찬 및 피드백 양식을 mefbank.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form/에서 작성하십시오.
- **우편 주소:** ME, GPO Box 1345, Melbourne VIC 3001.

일반 문의 및 애로 사항, 개인 정보 보호나 비즈니스 뱅킹에 관한 문제는 **13 15 63**번으로 연락하십시오.

또는, 민원 제기를 직접 하려는 경우에는 아래 번호를 사용하십시오.

- **애로 사항:** 고객 지원 팀에 **1300 500 520**번으로 전화하십시오.
- **개인 정보 보호:** 이메일 주소: privacy@mefbank.com.au.
- **비즈니스 뱅킹:** 비즈니스 뱅킹 팀 **1300 658 108**.
- **재무 및 금융 시장:** **03 9708 3233**번으로 전화.

불만 제기를 위해 추가적 지원이 필요한 경우는 어떻게 해야 하나요?

청각 및/또는 언어 장애가 있거나 영어로 말하기 어려운 경우 무료 National Relay Service를 통해 민원 제기에 도움을 받을 수 있습니다. 연락처는 다음과 같습니다.

- **Speak and listen:** **1300 555 727**번으로 전화한 다음 **13 15 63**번을 요청하십시오.
- **TTY 또는 음성:** **133 677**번으로 전화하십시오. 그리고 나서 **13 15 63**번을 요청하십시오.
- **SMS 릴레이:** **0423 677 767**번으로 문자 메시지를 보내십시오.

영어가 모국어가 아닌 경우

여러분의 영어가 제한되어 있고 다른 언어로 대화하길 원하실 경우 13 15 63번으로 전화하시면 통역사를 주선해 드리겠습니다. 통역 서비스는 무료입니다.

2단계 – 다음 절차는 무엇인가요?

전화로 불만 제기가 접수되면 가능한 경우 그 자리에서 해결하도록 노력하겠습니다. 우편, 이메일 또는 웹사이트를 통해 불만 제기가 접수되면 불만 제기를 한 동일한 채널을 통해 영업일 기준 3일 이내에 접수를 통지합니다. 저희는 귀하의 민원을 처리하는

담당자의 이름과 연락처를 귀하에게 알리고 민원 제기 참조 번호를 제공할 것입니다.

저희는 가능한 한 빨리 귀하의 민원에 응답할 것이며 대부분의 경우 영업일 기준 5일 이내에 문제를 해결할 수 있을 것입니다.

민원이 영업일 기준 5일 이내에 해결되지 않으면 어떻게 되나요?

더 복잡한 문제는 조사 및 해결에 시간이 더 오래 걸릴 수 있지만 저희 팀에서 정기적으로 진행 과정을 업데이트해 드리겠습니다. 문제 해결이 5일 이상 걸리는 경우에는 결과를 귀하에게 서면으로 확인해 드리겠습니다.

저희는 30일 (또는 채무 불이행 통지, 재정적 곤란 또는 집행 절차 연기 요청의 경우 21일) 이내에 귀하의 민원 해결을 목표로 할 것입니다. 드문 경우지만 그 시간 내에 결과를 제공할 수 없는 경우 그 지연 이유를 서면으로 알려드리겠습니다. 또한 호주 금융 민원 처리 기관(Australian Financial Complaints Authority)에 민원을 제기할 수 있는 귀하의 권리에 대해 알려드리고 그 연락처 정보를 제공하겠습니다.

3단계 - 문제가 해결되지 않으면 어떻게 되나요?

이 시점까지 저희가 문제를 해결할 수 있기를 바라지만, 귀하에게 여전히 만족스럽지 않은 경우 고객 관계 전담 팀에 검토를 요청하실 수 있습니다. 단 귀하의 민원이 그 팀에 의해 이전에 검토되지 않은 경우에 한해서입니다.

그러한 검토는 다음 방식으로 요청하실 수 있습니다.

- **전화:** 지금까지 귀하의 민원 제기를 지원한 컨설턴트에게 연락하거나 **13 15 63** 번으로 전화하여 해당 사안이 고객 관계 부서에 의뢰되도록 요청하십시오.
- **보안 이메일:** 인터넷 뱅킹 서비스를 통해 이메일을 '고객 관계(Customer Relations)'로 보냅니다.
- **우편:** Customer Relations ME Reply Paid 1345 Melbourne VIC 8060.

4단계 - 여전히 만족스럽지 않을 경우는?

저희는 고객을 돕기 위해 전념하고 있으며 모든 분쟁에서 공정한 결과를 얻기 위해 최선을 다합니다. 그러나 저희가 공정할 것으로 판단한 결과가 고객에게는 결국 불만족스러운 경우가 있습니다. 이런 경우에도 다른 옵션이 있습니다.

호주 금융 민원 처리 기관(Australian Financial Complaints Authority)

금융 서비스 제공업체와 그 고객 간의 분쟁을 해결하는 외부 기관인 호주 금융 민원 처리 기관에 연락할 수 있습니다. 호주 금융 민원 처리 기관은 귀하의 우려 사항을 조사하기 전에 여러분이 ME와 해당사안을 해결하도록 권장할 가능성이 높습니다. 이 서비스는 고객에게 무료입니다. 연락처 정보는 다음과 같습니다.

호주 금융 민원 처리 기관(Australian Financial Complaints Authority)

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

전화: 1800 931 678

웹사이트: www.afca.org.au

이메일: info@afca.org.au

귀하가 가질 수도 있는 몇 가지 질문들.

민원 제기에 소요되는 비용이 있나요?

없습니다. 저희의 민원 해결 과정은 무료입니다.

다른 누군가가 나를 대신하여 민원을 제기할 수 있나요?

있습니다. 그러나 귀하는 제삼자가 귀하를 대신하여 민원을 제기하고 해결책을 협상할 수 있는 권한을 부여받았다는 사실을 저희에게 확인해 주셔야 합니다.

mebank.com.au

ME Bank – Bank of Queensland Limited 산하
ABN 32 009 656 740 AFSL 및 호주 신용 라이선스 번호 244616.
202203/ME217800