



顧客意見回饋指南

ME提供容易使用、簡單易明的服務及優質顧客服務，致力幫助所有澳洲人從銀行業務中獲得最大回報。這就是我們需要聽取顧客意見的原因，瞭解哪些方面令顧客滿意，哪些方面需要改善。因此，我們編製了這份指南，協助您提出投訴。

第1步 – 聯絡我們

告知ME發生什麼事 – 我們樂於聽取您的想法以及我們是否能提供幫助。

您可透過以下方式聯絡我們：

- **電話**：致電**13 15 63**（澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚上8點，週六上午9點至下午5點）聯絡客服中心，國際電話：**+61 3 9708 4001**（開放時間同上）。
- **電郵**：透過網路銀行向我們發送安全電郵。ME可能需要最多三個工作天來回覆。
- **網路**：於 [mehome.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form](https://mehome.com.au/contact-us/customer-feedback-form) / 網頁填寫我們的「投訴、表揚和意見回饋表」。
- **郵寄**：郵寄信件至ME, GPO Box 1345, Melbourne VIC 3001。

如有一般問題、紓困相關事項、隱私或商業銀行業務，請致電**13 15 63**。如果您希望直接進行投訴，請撥打下

列電話號碼：

- **紓困**：致電**1300 500 520**聯絡顧客協助團隊。
- **隱私**：發送電郵至 privacy@mehome.com.au。
- **商業銀行業務**：請致電**1300 658 108**聯絡商業銀行業務。
- **財政與貨幣市場**：請致電**03 9708 3233**。

如果我需要額外協助以提出投訴，該怎樣做？

如果您有聽力和/或言語障礙，或無法用英語溝通，可以使用全國中繼服務來幫助您提出投訴。聯絡方式如下：

- **聽後傳話 (Speak and Listen)**：請致電**1300 555 727**後要求撥打**13 15 63**。
- **電傳打字 (TTY) 或語音**：請致電**133 677**。然後要求撥打**13 15 63**。
- **短訊中繼 (SMS Relay)**：發送短訊至**0423 677 767**。

如果英語不是您的母語

如果您的英語能力有限，並希望以其他語言和我們溝通，請致電**13 15 63**，我們可安排口譯員協助您。口譯員服務是一項免費服務。

第2步 – 接下來會怎樣？

如果您透過電話提出投訴，我們會盡可能立刻解決您的問題。如果您透過信件、電郵或網站提出投訴，我們會在三個工作天內以相同通訊方式回覆您，確認收到您的投訴。我們會告知您以下資訊

受理您投訴的人員名字及聯絡方式，並提供您一個投訴參考編號。

我們會盡快回應您的投訴，大部分情況下，我們可以在五個工作天內解決您的問題。

如果我的投訴未能在五個工作天內解決，怎麼辦？

較複雜的問題可能需要更多時間來調查和解決，但我們的團隊會固定通知您最新消息。如果您的問題需要超過五個工作天才能解決，我們會以書面形式通知您最後結果。

我們會致力在30天內解決您的投訴（違約通知、財務困難和延後強制執程序之要求則是21天）。極少見的情況下，如果我們無法在這個時限內提供解決方案，將會以書面形式告知您延遲的理由。我們亦會告知您有權利向澳洲金融投訴管理局（Australian Financial Complaints Authority）提出投訴，並提供其聯絡方式。

第3步 – 如果我的問題沒有解決，怎麼辦？

我們希望這時已經解決您的問題——但是如果您不滿意，可以要求專門的顧客關係團隊對結果進行複查（如果該團隊尚未複查過您的投訴）。

您可以透過以下方式提出複查要求：

- **電話**：請聯絡一直負責協助您投訴的顧問，或致電**13 15 63** 並要求轉由顧客關係（Customer Relations）團隊處理該投訴。
- **安全電郵**：透過我們的網路銀行服務發送，收件人指定「顧客關係（Customer Relations）」。
- **郵寄信件**：Customer Relations ME Reply Paid 1345 Melbourne VIC 8060。

第4步 – 如果您仍未滿意該怎麼辦？

我們致力幫助顧客，並在所有爭議中努力取得公平的結果。然而，我們認為公平的結果仍然可能令顧客感到不滿意。如果您的情況如此，還有其他方法。

澳洲金融投訴管理局

您可以聯絡澳洲金融投訴管理局（Australian Financial Complaints Authority），這是一個負責解決金融服務方和其顧客之間爭議的外部機構。澳洲金融投訴管理局在調查您的問題前，很有可能鼓勵您嘗試與ME解決問題。這是一項免費向消費者提供的服務。聯絡方式如下：

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

電話：1800 931 678
網站：www.afca.org.au
電郵：info@afca.org.au

其他問答

提出投訴是否需要費用？

否。我們的投訴解決程序是免費的。

別人可否代表我提出投訴？

可以。但是，您必須向我們確認您已經授權給另一個人代表您提出投訴和協調解決方案。

mebank.com.au

ME Bank – Bank of Queensland Limited 支部門
ABN 32 009 656 740 AFSL 和澳洲信用許可證號 244616。
202203/ME217800