



Tài liệu hướng dẫn về ý kiến phản hồi của khách hàng

Tại ME, chúng tôi cam kết giúp đỡ tất cả người dân Úc tận dụng tối đa giao dịch ngân hàng, bằng các dịch vụ dễ sử dụng và dễ hiểu, với sự hậu thuẫn của dịch vụ khách hàng chất lượng tốt. Và đó là lý do chúng tôi cần lắng nghe ý kiến của khách hàng để biết những gì chúng tôi đang làm tốt, cũng như được cho biết những gì cần phải cải thiện. Vì vậy, chúng tôi đã soạn tài liệu hướng dẫn này để giúp quý vị nêu khiếu nại.

Bước 1 – Liên lạc

Cho ME biết những gì đang diễn ra – chúng tôi rất muốn biết suy nghĩ của quý vị và liệu có cách gì chúng tôi có thể giúp không.

Quý vị có thể làm việc này thông qua:

- **Điện thoại:** Gọi cho trung tâm liên lạc của chúng tôi theo số **13 15 63**, thứ Hai đến thứ Sáu 8 giờ sáng – 8 giờ tối, hay thứ Bảy 9 giờ sáng – 5 giờ chiều (AEST), đối với các câu hỏi từ nước ngoài **+61 3 9708 4001** (làm việc vào giờ ghi ở trên).
- **Email:** Gửi email an toàn cho chúng tôi, sử dụng giao dịch ngân hàng trên mạng. ME có thể mất tới ba ngày làm việc để trả lời.
- **Trực tuyến:** Điền vào các mẫu khiếu nại, khen ngợi và đóng góp ý kiến tại **mebank.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form/**.
- **Bưu điện:** Gửi thư tới ME, GPO Box 1345, Melbourne VIC 3001.

Đối với các câu hỏi tổng quát, và các vấn đề liên quan đến hoàn cảnh khó khăn, quyền riêng tư hay giao dịch ngân hàng, hãy gọi số **13 15 63**.

Hay, nếu quý vị muốn khiếu nại trực tiếp, dưới đây là số điện thoại liên hệ:

- **Hoàn cảnh khó khăn:** Gọi cho Nhóm Hỗ trợ Khách hàng số **1300 500 520**.
- **Quyền riêng tư:** Gửi email tới **privacy@mebank.com.au**.
- **Giao dịch Ngân hàng Dành cho Doanh nghiệp:** Nhóm Giao dịch Ngân hàng Dành cho Doanh nghiệp số **1300 658 108**.
- **Thị trường Ngân quỹ và Tiền tệ:** Gọi số **03 9708 3233**.

Nếu tôi cần hỗ trợ thêm để làm đơn khiếu nại thì sao?

Nếu quý vị bị khiếm thính và/hoặc khiếm ngôn, hoặc không thạo tiếng Anh, Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc là một dịch vụ hữu dụng để giúp quý vị làm đơn khiếu nại. Có thể liên lạc với họ theo số:

- **Dịch vụ Nói và nghe:** Gọi số **1300 555 727**, rồi xin số **13 15 63**.
- **TTY hay giọng nói:** Gọi số **133 677**. Rồi xin số **13 15 63**.
- **Tiếp âm qua SMS:** Gửi nhắn tin tới **0423 677 767**.

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ giỏi nhất của quý vị

Nếu quý vị không nói thạo tiếng Anh, và muốn nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số 13 15 63 để chúng tôi có thể thu xếp thông dịch viên giúp quý vị. Dịch vụ thông dịch là miễn phí.

Bước 2 – Điều gì sẽ xảy ra tiếp theo?

Sau khi nhận được khiếu nại của quý vị qua điện thoại, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết ngay tại chỗ nếu được. Nếu nhận được khiếu nại của quý vị bằng thư, email, hay trang mạng, chúng tôi sẽ báo nhận trong vòng ba ngày làm việc thông qua bằng hình thức giống với hình thức quý vị làm đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về

tên và chi tiết liên hệ của người giải quyết đơn khiếu nại của quý vị và cho quý vị số tham chiếu của khiếu nại. Chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể và phần lớn là chúng tôi có thể giải quyết vấn đề của quý vị trong vòng năm ngày làm việc.

Điều gì sẽ xảy ra nếu khiếu nại của tôi không được giải quyết trong vòng năm ngày làm việc?

Những vấn đề phức tạp hơn có thể mất nhiều thời gian hơn để điều tra và giải quyết, nhưng nhóm nhân viên của chúng tôi sẽ thường xuyên cập nhật thông tin cho quý vị. Nếu mất hơn năm ngày để giải quyết vấn đề của quý vị, chúng tôi sẽ xác nhận kết quả với quý vị bằng văn bản.

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày (hoặc 21 ngày đối với các thông báo trả nợ trễ (default notice), hoàn cảnh khó khăn về tài chính hay yêu cầu hoãn thủ tục cưỡng chế). Trong trường hợp không có khả năng xảy ra là chúng tôi không thể cung cấp kết quả theo thời hạn này, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản lý do tại sao chậm trễ. Chúng tôi cũng sẽ báo cho quý vị biết về quyền khiếu nại lên Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc và chúng tôi sẽ cho quý vị chi tiết liên hệ của họ.

Bước 3 – Điều gì sẽ xảy ra nếu không giải quyết được khiếu nại của tôi?

Hy vọng là đến lúc này chúng tôi đã có thể giải quyết được vấn đề của quý vị – nhưng nếu không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu nhóm Quan hệ Khách hàng tận tâm của chúng tôi xem lại, nếu trước đó họ chưa xem xét khiếu nại của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu xem lại qua:

- **Điện thoại:** Liên hệ nhân viên tư vấn đã giúp đỡ quý vị khiếu nại từ trước tới nay hay gọi số **13 15 63** và yêu cầu chuyển vụ việc sang cho nhóm Quan hệ Khách hàng.
- **Gửi email an toàn:** Qua dịch vụ giao dịch ngân hàng trên mạng, gửi email tới 'Customer Relations' (nhóm Quan hệ Khách hàng).
- **Thư:** Customer Relations ME Reply Paid 1345 Melbourne VIC 8060.

Bước 4 – Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng thì sao?

Chúng tôi cam kết giúp khách hàng của mình, và chúng tôi cố gắng hết sức để đạt được kết quả công bằng trong bất kỳ tranh chấp nào. Nhưng cuối cùng, vẫn có những lúc khi kết quả mà chúng tôi cho là công bằng có thể chưa làm khách hàng hài lòng. Nếu điều này xảy ra, quý vị vẫn có cách khác.

Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc

Quý vị có thể liên hệ Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc, là tổ chức bên ngoài chuyên giải quyết tranh chấp giữa các nhà cung cấp dịch vụ tài chính với khách hàng. Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc sẽ có thể khuyến khích quý vị giải quyết vụ việc với ME trước khi họ điều tra quan ngại của quý vị. Dịch vụ này miễn phí cho người tiêu dùng. Các chi tiết liên hệ của họ là:

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

Điện thoại: 1800 931 678

Trang mạng: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Một số câu hỏi quý vị có thể có.

Có phải trả chi phí gì khi khiếu nại không?

Không. Quy trình giải quyết khiếu nại của chúng tôi miễn phí.

Có thể nhờ ai đó khiếu nại thay cho tôi được không?

Được. Tuy nhiên, quý vị sẽ cần xác nhận cho chúng tôi là quý vị đã ủy quyền cho người khác làm đơn khiếu nại và đề thương lượng giải pháp thay cho quý vị.

mebank.com.au

Ngân hàng ME – chi nhánh của Bank of Queensland Limited
ABN 32 009 656 740 AFSL và Số Giấy phép Tín dụng Úc: 244616.
202203/ME217800