



## 客户反馈指南

ME致力于依靠优质客户服务，提供各种简单易用、便于理解的服务，帮助所有澳大利亚人从自己的银行事务中获得最大收益。为实现这个目标，我们需要聆听客户意见，从而了解我们做得好的方面和需要改进的方面。我们为此编写了这份指南，用于帮助您提出投诉。

### 第一步 – 取得联系

让ME了解发生的情况 – 我们非常希望了解您的想法以及我们能通过哪些方式来帮助您。

您可以通过以下方式联系我们：

- **电话**：致电我们的客服中心**13 15 63**，周一到周五早晨8点到晚上8点，或周六上午9点到下午5点（澳大利亚东部标准时间），海外致电请拨打**+61 3 9708 4001**（同样为上述时间）。
- **电子邮件**：通过网上银行安全地向我们发电子邮件。ME会在最多三个工作日内予以答复。
- **在线**：在线填写我们的投诉、表扬和反馈表，网址：[mebank.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form/](https://mebank.com.au/home/contact-us/customer-feedback-form/)。
- **寄信**：请将信件寄到：ME, GPO Box 1345, Melbourne VIC 3001

有关一般问询，以及纾困、隐私或商业银行事务，请致电**13 15 63**。

如果您想要直接提出投诉，联系方式如下：

- **纾困**：请致电我们的客户援助团队**1300 500 520**。
- **隐私**：请发电子邮件至**privacy@mebank.com.au**。
- **商业银行事务**：请致电商业银行业务团队**1300 658 108**。
- **财政和货币市场**：请致电**03 9708 3233**。

#### 如果我需要额外协助来提出投诉，该怎么办？

如果您有听力和/或言语障碍，或说英语有困难，免费的全国中继服务（National Relay Service）可以帮助您提出投诉。他们的联系方式是：

- **旁听助讲（Speak and Listen）**：致电**1300 555 727**，然后要求接通**13 15 63**。
- **TTY或语音中继**：致电**133 677**，然后要求接通**13 15 63**。
- **短信中继（SMS relay）**：发短信至**0423 677 767**。

#### 如果英语不是您的母语

如果您英语能力有限，希望用其它语言和我们交流，请致电13 15 63联系我们，以便我们能安排口译员帮助您。口译服务是免费的。

### 第二步 – 接下来会怎样？

通过电话收到您的投诉后，如有可能，我们会设法立即解决此事。如果我们通过信件、电子邮件或网站收到您的投诉，我们会在三个工作日内通过您提出投诉的同样渠道向您确认此事。我们会向您告知您的投诉处理人员的姓名和联系信息，并给您一个投诉参考号。

我们会尽快对您的投诉做出答复，通常会在五个工作日内解决您的问题。

### 如果投诉未在五个工作日内解决，会怎样？

较复杂的问题需要更长时间来调查和解决，但我们的团队会不断向您告知最新进展。如果我们需要超过五天的时间来您的问题，我们会以书面形式向您确认结果。

我们会尽量在30天内解决您的投诉（对于违约通知、经济困难或推迟强制执行诉讼程序的请求，则为21天）。万一我们无法在此时限内给出结果，我们会以书面形式向您告知延误的原因。我们还会告诉您，您有权向澳大利亚金融投诉管理局（Australian Financial Complaints Authority）提出投诉，并向您提供他们的联系信息。

### 第三步 – 如果我的问题没有解决，该怎么办？

我们希望您的问题到此时已经解决 – 但是，如果您仍然感到不满，若您的投诉尚未由我们专门的客户关系团队进行复审，您可以要求他们复审您的投诉。

您可以通过以下方式要求进行这项复审：

- **电话：**联系迄今为您的投诉提供协助的顾问，或致电**13 15 63**要求将此事转给客户关系部门。
- **安全电子邮件：**通过我们的网上银行服务，注明电子邮件收件人为“Customer Relations（客户关系）”。
- **寄信：**Customer Relations ME Reply Paid 1345 Melbourne VIC 8060

### 第四步 – 如果您仍然不满意，该怎么办？

我们致力于帮助我们的客户，并会尽最大努力为所有纠纷达成公平的结果。然后，有时候终究会有客户对我们认为公平的结果感到不满。如果您遇到这样的情况，您还有另一个选择。

#### 澳大利亚金融投诉管理局

您可以联系澳大利亚金融投诉管理局。这是一个外部机构，专门解决金融服务机构和客户之间的纠纷。澳大利亚金融投诉管理局很可能会鼓励您在他们开始调查您的投诉之前先设法与ME解决此事。该服务对消费者是免费的。他们的联系信息是：

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

电话：1800 931 678

网站：[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

电子邮件：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

### 您可能提出的其它问题

#### 投诉是否收费？

不。我们的投诉解决程序是免费的。

#### 别人能否代我提出投诉？

可以。但是，您需要向我们确认您已授权他人代您提出投诉并与我们协商解决方案。

**mebank.com.au**

ME Bank – a division of Bank of Queensland Limited  
ABN 32 009 656 740 AFSL and Australian Credit Licence Number 244616.  
202203/ME217800