

BOQ 投訴指南

2021年8月



如果您對我們的服務不滿意，請幫助我們作出改進。

我們不斷尋找改善服務的方式，傾聽客戶意見就是關鍵的一步。

如果我們沒有達到您的期望，請告知原因並給予我們如何改進的建議。藉著了解您的投訴並與您共同解決問題，我們可以避免同樣的事情再次發生。

投訴處理流程

我們處理投訴的流程相當簡單。整個流程中我們會：

- 迅速確認收到您的投訴
- 對我們犯錯的部分道歉
- 傾聽並盡量瞭解您的困擾
- 以尊重、謹慎、同理的態度對待您
- 公平、客觀地處理您的投訴
- 以誠信來行事

我們很樂意在此過程中隨時為您提供幫助，滿足您任何特定需求（請參閱下文「額外支持」）。

指派一個人做您的代表

您可以請其他人，如家人、律師或財務顧問，代表您處理您的投訴。您需要以書面方式授權給您的代表，這樣他才能證明是代表您行事。某些情況下，我們可能仍需要直接聯絡您。

您可以在www.boq.com.au/feedback-and-complaints網頁上找到授權表，亦可前往分行索取該表。

如何提出投訴

1. 告訴我們發生的事情

請透過以下方式聯絡我們，並提供以下資訊：

- 您的全名和地址(如果您指派了代表，請提供代表的聯絡方式)
- 出了什麼問題
- 您希望我們怎樣解決問題

您可透過以下方式聯絡我們：



親自前往或致電聯絡您的附近分行，或致電聯絡您的商務銀行經理 (Business Banking Manager)



致電聯絡我們的本地客服中心，電話：**1300 55 72 72**，每週7天，每天24小時提供服務



填寫我們的線上投訴表，網址：
www.boq.com.au/feedback-and-complaints



郵寄信件至客戶關係小組 (Customer Relations)，地址：Reply Paid 2258, Brisbane Qld 4001

2. 我們會確認收到您的投訴並致力解決。

如果您在分行或透過電話投訴，我們會立刻確認您的投訴並嘗試解決。

如果您透過書面方式投訴，我們會：

- 在1個工作天內確認收到您的投訴
- 給您提供處理投訴的人員姓名和聯絡方式

如果我們無法立刻解決您的投訴，我們會告知您：

- 處理您的投訴的人員資訊
- 該人員的聯絡方式
- 我們預期什麼時候可以解決

我們如何審查您的投訴

我們的目標是使用所有相關資訊和運用常理，為您找出一個公平的解決方式。我們會考慮您的行為、我們的行事方法，以及我們之間的合約。在審查期間，我們可能需要向您了解更多資料。

需要多久時間

如果您的投訴與經濟困難或遲繳通知有關，我們會嘗試在21天內解決。我們的目標是在30天內解決其他所有種類的投訴。

如果我們需要更多時間，我們會解釋原因並告知您預期需要多久可以回覆。我們還會告知您可以向澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority) 投訴的權利。

如何提出投訴(續)

我們如何通知結果

若您的投訴符合以下情況，我們會以書面形式通知您解決方式：

- 該投訴與經濟困難有關
- 需要超過5個工作日才能解決
- 您要求以書面方式通知

如果您對我們的解決方式感到滿意，那麼投訴處理流程就到此為止。

3. 如果您不滿意我們的回覆

如果您不滿意我們的解決方式，可以要求我們內部的客戶關係團隊複查該決定，您亦可將該投訴交給提供免費、獨立外部爭議解決計劃的澳洲金融投訴管理局 (Australian Financial Complaints Authority, 簡稱AFCA) 處理。

聯絡客戶關係小組 (Customer Relations)

您可於週一至週五早上8點半至下午5點 (澳洲東部標準時間) 致電**1800 663 080** 聯絡客戶關係小組 (Customer Relations)，或發送電郵至**customer.relations@boq.com.au**。

聯絡AFCA

如果您不滿意我們的回覆，可以要求澳洲金融投訴管理局 (AFCA) 進行複查。AFCA 提供免費、獨立的外部爭議解決程序。

AFCA聯絡方式：



致電**1800 931 678** (免費電話)



發送電郵至**info@afca.org.au**或瀏覽**www.afca.org.au** 網站



郵寄信件至Australian Financial Complaints Authority, 地址: GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

欲知更多與AFCA有關的資訊，請瀏覽**www.afca.org.au**網站

額外支持

如果英語不是您的母語



口譯服務

如果您希望用英語以外的語言和我們溝通，我們可以安排一名口譯員在您致電我們或前往分行時為您提供幫助。口譯服務為免費提供。

筆譯服務

請於www.boq.com.au/feedback-and-complaints查閱本文件的簡體中文版、越南文版、阿拉伯文版、韓文版及繁體中文版。

如果您有視力障礙或弱視

點字版

如需本文件的點字版，請聯絡我們。我們會免費郵寄給您。

如果您是聾人、有聽力障礙或有語言障礙

歡迎透過國家中繼服務聯絡我們。聯絡方式：

- 電傳打字機 (TTY)，電話：**133 677**
- 聽說服務 (聽後傳話)，電話：**1300 555 727**
- 國家中繼服務 (互聯網中繼)，連接到NRS網站或應用程式

接通後，請要求聯絡BOQ的客服中心，電話：**1300 55 72 72**。我們每週7天、每天24小時為您服務。

NRS中繼人員在整個通話過程中都在場，以確保溝通順暢，但不會更改或干擾各方的發言。

您可以在NRS網站上找到關於哪種溝通類型適合您的資訊，以及其隱私政策的相關資訊。

網站：www.relay.service.gov.au

電郵：helpdesk@relay.service.com.au

短訊：**0416 001 350**

語音：**1800 555 660**

TTY：**1800 555 630**