

# BOQ 민원 가이드

2021년 8월



# 저희 서비스가 귀하의 마음에 들지 않는다면 시정하고자 합니다.

저희는 항상 서비스 개선을 위해 노력하고 있으며, 고객의 의견을 경청하는 것은 더 나은 서비스로 개선하기 위한 가장 중요한 업무 중 하나입니다.

저희가 고객의 기대에 부응하지 못하고 있다면 무슨 일이 있었는지, 또 어떻게 개선할 수 있을지 말씀해 주세요. 저희는 고객의 민원을 경청하고 고객과 함께 그것을 해결함으로써, 그런 일이 재발생하지 않도록 방지하고자 합니다.

## 민원 제기가 되었을 때의 절차

민원이 제기 되면 간단한 절차를 거치게 됩니다. 이 절차에서는 다음 작업이 이루어집니다.

- 민원이 접수되었음을 즉시 알려드립니다.
- 저희 쪽의 잘못된 경우 사과드립니다.
- 고객의 민원을 듣고 이해하려고 노력합니다.
- 고객을 존중하고 조심성 있게 공감하는 태도로 응합니다.
- 공정하고 객관적으로 민원 내용을 숙고합니다.
- 성실한 자세로 임하겠습니다.

본 절차 진행 중에 고객의 특정 필요 사항이 있는 경우, 언제든지 기꺼이 도와드릴 준비가 되어있습니다 (아래 추가 지원을 참조하세요).

## 고객이 대리인을 청하는 경우

고객이 가족 구성원이나 변호사, 재무 상담사 등에게 해당 민원의 관리를 부탁할 수 있습니다. 그 경우 해당 대리인에게는, 고객을 대리하고 있음을 증명할 수 있는 고객의 서면 위임서가 있어야 합니다. 사정에 따라서는, 저희가 여전히 고객에게 직접 연락해야 할 때도 있을 것입니다.

대리인을 위한 위임서 양식은 [www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints) 에서 찾을 수 있으며, 저희 지점 방문을 통해 사본을 받으실 수도 있습니다.

## 민원 제기 방법

### 1. 무슨 일이 있었는지 말씀해주세요.

민원 제기를 위한 연락 방식 중 하나를 택해 알려주세요.

- 고객의 성명과 주소(대리인이 있는 경우에는 대리인의 연락처)
- 발생한 문제
- 그 문제 해소를 위해 고객이 원하는 시정 방법

#### 고객이 할 수 있는 일:



해당 지역의 지점을 방문하거나 전화, 또는 고객의 비즈니스 금융 관리자에게 전화하세요.



해당 지역 고객 연락 센터 **1300 55 72 72**번으로 전화하세요.  
연중무휴 24시간



[www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints)에 있는 온라인 불만 제기 양식을 사용하세요.



서신 우편 접수: Customer Relations, Reply Paid 2258,  
Brisbane Qld 4001.

### 2. 저희는 고객의 민원을 접수하고 이를 해소하기 위해 노력할 것입니다.

지점이나 전화를 통해서 받은 민원을 저희가 접수하는 즉시 처리하도록 노력하겠습니다.

서신으로 접수되는 민원의 처리 절차는 다음과 같습니다.

- 영업일 기준 1일 이내에 그 내용이 접수되었음을 알려드리겠습니다.
- 고객의 민원 처리 담당자의 이름과 연락처를 제공합니다.

민원의 즉시 해소가 어려운 경우에는 다음 내용을 안내해 드립니다.

- 고객의 민원을 처리하는 담당자
- 그 담당자의 연락처
- 예상되는 해소시기

#### 고객의 민원을 검토하는 방법

저희는 모든 관련 정보와 상식을 이용해서 고객의 민원이 공정하게 해소되는 것을 목표로 노력할 것입니다. 고객과 저희의 업무적 처리 및 활동, 또한 양자 사이의 계약 내용이 숙고될 것입니다. 검토 기간 중에 고객은 추가 정보를 요청받으실 수 있습니다.

#### 소요 기간

만일 민원 내용이 재정적 어려움이나 채무 불이행 통지에 관한 것일 경우에는, 21일 이내에 해소되도록 노력할 것입니다. 다른 모든 민원 내용은 30일 이내 해소를 목표로 합니다.

추가 시간이 필요할 경우, 그 이유를 설명하고 답변이 가능한 예상 시간을 알려 드립니다.

## 민원을 지속하는 방법

또한, 고객이 민원을 호주 금융 민원 처리국(Australian Financial Complaints Authority)에 접수할 수 있는 권리에 대해서도 알려 드립니다.

### 민원 결과 확인 방법

다음 경우에는, 민원에 대한 모든 해소 결과를 서면 확인 받으실 것입니다.

- 재정적 어려움에 관한 민원인 경우. 또는,
- 그 민원 해소에 영업일 기준 5일 이상이 소요되는 경우. 또는,
- 고객의 요청이 있는 경우

저희의 민원 해소 방법에 대해 고객이 만족하시면 절차가 끝납니다.

### 3. 저희의 해소책이 만족스럽지 않은 경우

저희의 민원 해소 방법이 만족스럽지 않은 경우에는, 저희의 사내 고객 관계 팀에 그 결정을 재검토하도록 요청하거나, 호주 금융 민원 처리국(Australian Financial Complaints Authority, AFCA)에서 무료로 제공하는 독립적인 외부 분쟁 해결 제도에 그 문제 해결을 의뢰하실 수 있습니다.

### 고객 관계 팀에 문의하기

고객 관계 팀에는 월~금요일 오전 8시 30분~오후 5시(호주 동부 시간 기준)에 **1800 663 080** 번으로 전화하거나 이메일 **customer.relations@boq.com.au**로 문의하실 수 있습니다.

### AFCA에 문의하기

저희의 해결책이 만족스럽지 않으시면 AFCA(Australian Financial Complaints Authority, 호주 금융 민원 처리국)에 재검토를 요청할 수 있습니다. AFCA는 독립적인 외부 분쟁 해결 절차를 무료로 제공합니다.

AFCA 연락처:



전화: **1800 931 678**번 (무료 전화)



이메일: **info@afca.org.au** 또는 웹사이트: **www.afca.org.au**



우편 주소: Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

AFCA 에 대한 자세한 내용은 **www.afca.org.au**를 참조하세요.

# 추가적 지원

영어를 모국어로  
사용하지 않는 경우에는



## 통역 서비스

고객이 영어 이외의 언어로 소통을 원하면 전화 통화나 지점 방문 시에 통역 서비스를 준비해 드릴 수 있습니다. 통역 서비스 사용은 무료입니다.

## 번역 서비스

본 문서는 [www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints)에서 표준 중국어, 베트남어, 아랍어, 한국어, 광둥어로 제공됩니다.

시력 장애가 있거나  
저시력이 있으신 경우

## 점자 서비스

본 문서가 점자로 필요하신 경우에 연락해 주세요. 무료로 발송됩니다.

청각장애, 난청,  
언어 장애가 있으신  
경우

전국 릴레이 서비스를 이용한 통화도 환영합니다. 전국 릴레이 서비스 연락처

- 문자 전송 전화기 (TTY), 전화 **133 677**번
- 말하기와 듣기(음성 릴레이), **1300 555 727**번으로 전화하세요.
- NRS 채팅(인터넷 릴레이), NRS 웹사이트나 앱에 연결하세요.

연결되면 BOQ 고객 문의 센터(BOQs Customer Contact Centre) 전화 **1300 55 72 72**번과의 통화를 요청하세요. 연중무휴 24시간 운영합니다.

NRS 릴레이 담당 직원이 확실하고 원활한 소통을 위해 통화를 듣고 있지만, 통화자가 하는 말을 정정하거나 방해하지 않습니다

고객에게 적합한 통화 유형과 개인 정보 보호 정책에 대한 정보는 NRS 웹 사이트를 참고하세요.

웹사이트: [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

이메일: [helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au)

문자 메시지: **0416 001 350**

음성 통화: **1800 555 660**

문자 전송 전화기 (TTY): **1800 555 630**