

# HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH KHIẾU NẠI CỦA BOQ

Tháng 8 năm 2021



# Nếu quý vị không hài lòng về dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi muốn sửa đổi nó

Chúng tôi luôn tìm cách để cải thiện dịch vụ của mình, và lắng nghe ý kiến khách hàng là một phần then chốt của việc đó.

Nếu không đáp ứng được các trông đợi của quý vị, chúng tôi muốn quý vị cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và cách có thể cải thiện những gì chúng tôi làm. Bằng cách lắng nghe khiếu nại của quý vị và phối hợp với quý vị để giải quyết, chúng tôi sẽ học được cách tránh điều đó xảy ra lần nữa.

---

## Điều gì xảy ra khi quý vị làm đơn khiếu nại

Nếu quý vị làm đơn khiếu nại, chúng tôi sẽ hướng dẫn một quy trình đơn giản cho quý vị. Thông qua quy trình này, chúng tôi sẽ:

- nhanh chóng báo nhận được đơn khiếu nại của quý vị
- xin lỗi nếu chúng tôi đã làm sai điều gì
- lắng nghe và cố gắng hiểu các quan ngại của quý vị
- đối xử với quý vị một cách tôn trọng, nhạy cảm và tử tế
- xem xét khiếu nại của quý vị một cách công bằng và khách quan
- cư xử trung thực.

Chúng tôi sẵn lòng giúp quý vị vào bất kỳ thời điểm nào trong quy trình này với bất kỳ nhu cầu cụ thể nào quý vị có thể có (xem phần Hỗ trợ thêm dưới đây).

---

## Nhờ người nào đó đại diện cho quý vị

Quý vị có thể nhờ một người khác, như người thân, luật sư hay nhân viên cố vấn tài chính, quản lý đơn khiếu nại cho quý vị. Quý vị sẽ cần đưa cho họ giấy uỷ quyền để chứng minh là họ đang đại diện cho quý vị. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể vẫn cần liên lạc trực tiếp với quý vị.

Quý vị có thể tìm Mẫu Giấy Uỷ quyền tại [www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints) hoặc đến chi nhánh ngân hàng để lấy một bản.

## Cách làm đơn khiếu nại

### 1. Cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra

Liên lạc với chúng tôi, sử dụng bất kỳ cách thức nào và cho chúng tôi biết:

- tên họ và địa chỉ của quý vị (hoặc chi tiết liên lạc của người đại diện cho quý vị)
- điều gì không đúng đã xảy ra
- quý vị muốn chúng tôi làm gì để sửa điều đó.

#### Quý vị có thể:



Đến thăm hay gọi điện cho chi nhánh địa phương, hoặc gọi điện cho Trưởng phòng Kinh doanh Ngân hàng



Gọi cho Trung tâm Liên lạc Khách hàng địa phương của chúng tôi số **1300 55 72 72**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần



Sử dụng mẫu đơn khiếu nại trực tuyến của chúng tôi tại [www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints)



Gửi thư tới Phòng Quan hệ Khách hàng, Không cần tem: Customer Relations, Reply Paid, 2258, Brisbane Qld 4001.

### 2. Chúng tôi sẽ báo nhận được đơn khiếu nại của quý vị và cố gắng giải quyết.

Nếu nhận được đơn khiếu nại của quý vị tại chi nhánh ngân hàng hoặc qua điện thoại, chúng tôi sẽ báo nhận được đơn khiếu nại của quý vị và cố gắng giải quyết ngay lập tức.

Nếu nhận được đơn khiếu nại của quý vị bằng văn bản, chúng tôi sẽ:

- báo nhận trong vòng 1 ngày làm việc
- cho quý vị biết tên và chi tiết liên lạc của người xử lý đơn khiếu nại của quý vị.

Nếu không thể giải quyết đơn khiếu nại của quý vị ngay lập tức, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết:

- ai sẽ xử lý đơn khiếu nại của quý vị
- chi tiết liên lạc của họ
- thời gian dự kiến chúng tôi sẽ giải quyết đơn khiếu nại.

#### Cách chúng tôi sẽ xem xét lại đơn khiếu nại của quý vị

Chúng tôi sẽ cố gắng tìm giải pháp công bằng cho khiếu nại của quý vị, sử dụng tất cả các thông tin liên quan và sự phán xét đúng đắn. Chúng tôi sẽ cân nhắc hành động của quý vị, hành động của chúng tôi và hợp đồng giữa chúng ta. Trong lúc xem xét, chúng tôi có thể cần yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin.

#### Sẽ mất bao lâu

Nếu khiếu nại của quý vị là về khó khăn tài chính hay về thông báo yêu cầu trả nợ (default notice), chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết trong vòng 21 ngày. Đối với tất cả các khiếu nại khác, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết trong vòng 30 ngày.

Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho biết khi nào quý vị có thể nhận được câu trả lời của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết về quyền của quý vị để đưa đơn khiếu nại lên Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc.

## Cách làm đơn khiếu nại tiếp tục

### Cách chúng tôi xác nhận kết quả

Chúng tôi sẽ xác nhận cách giải quyết đơn khiếu nại của quý vị bằng văn bản nếu:

- khiếu nại là về khó khăn tài chính, hoặc
- mất trên năm ngày làm việc để giải quyết, hoặc
- quý vị đề nghị chúng tôi làm như vậy.

Nếu quý vị hài lòng về cách chúng tôi giải quyết đơn khiếu nại của quý vị, quy trình này kết thúc ở đây.

### 3. Nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết của chúng tôi

Nếu không hài lòng về cách chúng tôi giải quyết đơn khiếu nại của quý vị, quý vị có thể đề nghị nhóm Quan hệ Khách hàng nội bộ của chúng tôi xem lại quyết định hoặc quý vị có thể đưa vụ việc đến chương trình giải quyết tranh chấp miễn phí, độc lập bên ngoài do Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) cung cấp.

#### Liên lạc với Phòng Quan hệ Khách hàng

Quý vị có thể liên lạc nhóm Quan hệ Khách hàng của chúng tôi số **1800 663 080** từ 8:30 sáng – 5:00 chiều, theo giờ chuẩn miền Đông Úc (AEST), thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc gửi email tới **customer.relations@boq.com.au**.

#### Liên lạc với AFCA

Nếu không hài lòng với cách giải quyết của chúng tôi, quý vị có thể nhờ Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) xét lại. AFCA cung cấp quy trình giải quyết tranh chấp miễn phí, độc lập bên ngoài.

Để liên lạc AFCA:



Gọi cho họ số **1800 931 678** (gọi miễn phí)



Gửi email tới **info@afca.org.au** hoặc truy cập **www.afca.org.au**



Gửi thư tới Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về AFCA tại **www.afca.org.au**

# Hỗ trợ thêm

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



## Dịch vụ thông dịch

Nếu quý vị muốn nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ khác, chúng tôi có thể thu xếp thông dịch viên để giúp đỡ khi quý vị gọi điện cho chúng tôi hoặc đến một chi nhánh ngân hàng. Có dịch vụ thông dịch miễn phí.

## Dịch vụ biên dịch

Tài liệu này có tại [www.boq.com.au/feedback-and-complaints](http://www.boq.com.au/feedback-and-complaints) bằng tiếng Quan Thoại, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, Tiếng Hàn Quốc và tiếng Quảng Đông.

**Nếu quý vị bị khiếm thị hoặc thị lực kém**

## Phiên bản chữ nổi (Braille)

Vui lòng liên lạc với chúng tôi nếu quý vị cần phiên bản chữ nổi cho tài liệu này. Chúng tôi sẽ thu xếp để gửi cho quý vị mà quý vị không phải trả tiền.

**Nếu quý vị bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm ngôn**

Chúng tôi hoan nghênh các cuộc gọi thông qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (NRS). Để liên lạc với họ:

- Máy chữ Điện thoại (TTY), gọi số **133 677**
- Dịch vụ Nói và Nghe (Tiếp Âm), gọi số **1300 555 727**
- Trò chuyện qua NRS (Tiếp âm trên mạng), kết nối với trang mạng hay ứng dụng của NRS.

Khi quý vị gọi được cho họ, hãy nhờ nối với Trung tâm Liên lạc Khách hàng của BOQ số **1300 55 72 72**. Chúng tôi làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Nhân viên tiếp âm của NRS có mặt trong suốt cuộc gọi để đảm bảo giao tiếp suôn sẻ, nhưng không thay đổi hay can thiệp vào những điều các bên nói.

Quý vị có thể tìm thông tin về loại cuộc gọi phù hợp cho quý vị, và thông tin về chính sách quyền riêng tư của NRS trên trang mạng của họ:

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

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

SMS: **0416 001 350**

Tiếng nói: **1800 555 660**

TTY: **1800 555 630**