

Hướng dẫn Khiếu nại.

Chúng tôi sẵn sàng lắng nghe những trải nghiệm của quý vị, dù tốt hay xấu.

Chúng tôi luôn tìm cách cải thiện, và việc lắng nghe ý kiến của các khách hàng như quý vị là một phần quan trọng trong quá trình đó.

Chúng tôi mong quý vị cho chúng tôi biết nếu bất cứ lúc nào quý vị không hài lòng với sản phẩm, dịch vụ, nhân viên hoặc quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi. Chúng tôi sẽ lắng nghe khiếu nại của quý vị và làm việc cùng quý vị để giải quyết. Khi cho chúng tôi biết điều sai sót, quý vị sẽ giúp chúng tôi hiểu cách cải thiện và ngăn ngừa sai sót xảy ra lần nữa.

Cam kết của chúng tôi với quý vị.

Khi xử lý khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ tuân thủ các nguyên tắc xử lý khiếu nại của mình. Chúng tôi sẽ:

- hành động trung thực
- lắng nghe và cố gắng hiểu các quan ngại của quý vị
- đối xử với quý vị với sự tôn trọng, nhạy cảm và lòng trắc ẩn
- xem xét khiếu nại của quý vị một cách công bằng và khách quan, và cố gắng tìm ra giải pháp công bằng và hợp lý
- cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể
- cho quý vị biết những cách nhận được sự hỗ trợ để quản lý khiếu nại của mình nếu quý vị cần
- xin lỗi nếu chúng tôi đã làm điều gì sai.

Chúng tôi rất vui lòng hỗ trợ quý vị bất cứ lúc nào trong suốt quá trình với bất kỳ nhu cầu cụ thể nào quý vị có thể có.

Quý vị không phải trả phí khi khiếu nại, chỉ cần làm theo các bước sau:

1. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra.

Hãy liên lạc bằng bất kỳ phương pháp nào dưới đây và cho chúng tôi biết:

- tên quý vị
- thông tin liên lạc ưa thích của quý vị
- những điều sai sót, kể cả các sản phẩm và/hoặc dịch vụ mà quý vị đang khiếu nại
- quý vị muốn chúng tôi làm gì để sửa sai.

Chúng tôi chấp nhận các khiếu nại ẩn danh, tuy nhiên, nếu không có thông tin chi tiết của quý vị để xác minh hoặc liên lạc với quý vị, chúng tôi có thể không trả lời đơn khiếu nại được.



Gọi cho chúng tôi theo số 1300 55 72 72 hoặc +61 7 3336 2420 nếu quý vị ở nước ngoài, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu; từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều Thứ Bảy theo Giờ chuẩn miền Đông Úc (AEST).

Nếu quý vị là khách hàng của **myBOQ**, quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số **1300 73 77 66**, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu; từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều Thứ Bảy theo Giờ chuẩn miền Đông Úc



Hãy đến chi nhánh địa phương hoặc liên hệ với trưởng nhóm Quan hệ Khách hàng của quý vị.



Nếu quý vị là khách hàng của **myBOQ**, quý vị có thể liên hệ với nhóm hỗ trợ tận tâm của chúng tôi thông qua **tính năng trò chuyện trong ứng dụng có trong ứng dụng myBOQ của quý vị (Profile > Help & Support > Contact us) (Hồ sơ > Trợ giúp & Hỗ trợ > Liên hệ với chúng tôi)**



Làm khiếu nại trực tuyến tại boq.com.au/feedback-and-complaints



Gửi thư cho Nhóm Quan hệ Khách hàng của chúng tôi tới địa chỉ **Reply Paid 2258, Brisbane QLD 4001**

Quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với nhóm Quan hệ Khách hàng của chúng tôi:

Điện thoại: 1800 663 080 (Thứ Hai - Thứ Sáu, 9 giờ sáng - 5 giờ chiều theo Giờ chuẩn miền Đông Úc)

Email: Customer.Relations@boq.com.au

Quý vị có thể chỉ định ai đó giúp quý vị khiếu nại.

Quý vị có thể nhờ người khác giúp quý vị nộp và/hoặc quản lý khiếu nại của mình, chẳng hạn như thành viên trong gia đình, bạn bè, luật sư hoặc cố vấn tài chính. Quý vị sẽ cần cho phép chúng tôi thảo luận khiếu nại của quý vị với họ. Quý vị có thể tham khảo trang mạng của chúng tôi để tìm hiểu cách quý vị có thể ủy quyền cho ai đó: boq.com.au/feedback-and-complaints

Sau khi làm xong việc này, chúng tôi sẽ không liên lạc trực tiếp với quý vị trừ khi:

- quý vị yêu cầu chúng tôi một cách rõ ràng, hoặc
- chúng tôi lo ngại rằng người đại diện của quý vị không được ủy quyền để đại diện cho quý vị, đang hành động theo cách sai trái hoặc lừa dối, hoặc không hành động vì lợi ích tốt nhất của quý vị, hoặc
- chúng tôi đã nhận được thông tin liên lạc khác từ Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) liên quan đến khiếu nại được ai đó thay mặt quý vị gửi đến cho họ.

Nếu quý vị cần trợ giúp để khiếu nại.

Nếu tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai của quý vị.

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ đầu tiên của quý vị và quý vị muốn nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ khác, chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên để hỗ trợ quý vị.

Để sắp xếp thông dịch viên miễn phí, quý vị có thể gọi số **1300 55 72 72** hoặc đến một chi nhánh ngân hàng.

Quý vị cũng có thể xem hướng dẫn này bằng các ngôn ngữ khác. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập: boq.com.au/feedback-and-complaints

Nếu quý vị bị điếc, khó nghe hoặc khiếm ngôn:

Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (NRS) miễn phí là một công cụ hữu ích giúp quý vị khiếu nại:

Máy đánh chữ Điện thoại (TTY): Để sử dụng dịch vụ điện thoại đánh máy, hãy gọi số **133 677**

Tiếp âm qua tin nhắn SMS: Để sử dụng dịch vụ tiếp âm, hãy gửi tin nhắn văn bản tới số **0423 677 767**.

NRS Chat (Tiếp âm Internet): Để sử dụng dịch vụ tiếp âm Internet, hãy kết nối với trang mạng hoặc ứng dụng NRS.

Nói và nghe (Tiếp âm bằng Giọng nói): Có dịch vụ tiếp âm bằng giọng nói nếu quý vị bị khiếm ngôn – hãy gọi số **1300 55 57 27**, sau đó xin số **1300 55 72 72**. Nhân viên tiếp âm NRS có mặt trong suốt cuộc gọi để đảm bảo việc trao đổi diễn ra suôn sẻ nhưng họ không thay đổi hoặc can thiệp vào những điều các bên nói.

Quý vị có thể tìm thông tin về loại cuộc gọi phù hợp với mình và thông tin về chính sách quyền riêng tư của họ trên trang mạng Access Hub:

Trang mạng: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

Quý vị cũng có thể liên lạc với họ qua:

Email: helpdesk@relayservice.com.au

SMS: 0416 001 350

Điện thoại: 1800 555 660

TTY: 1800 555 630

Để biết thêm các phương thức liên lạc, hãy truy cập: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs/nrs-helpdesk>

Nếu quý vị muốn có phiên bản đơn giản hơn của hướng dẫn này.

Chúng tôi hiểu rằng khách hàng của mình có nhiều nhu cầu giao tiếp đa dạng khác nhau, vì vậy chúng tôi đã cung cấp Hướng dẫn Dễ hiểu bằng tiếng Anh về cách khiếu nại. Ngoài ra còn có phiên bản có gắn thẻ được tối ưu hóa để sử dụng cùng với trình đọc màn hình.

Quý vị có thể tải xuống cả hai phiên bản này tại boq.com.au/feedback-and-complaints

Hãy liên lạc với chúng tôi nếu quý vị muốn được trợ giúp để đọc và hiểu hướng dẫn này hoặc tìm thêm thông tin.

Ngoài ra còn có phiên bản chữ nổi.

Vui lòng liên lạc với chúng tôi nếu quý vị cần phiên bản chữ nổi của hướng dẫn này. Chúng tôi sẽ sắp xếp để dịch hướng dẫn và gửi cho quý vị miễn phí.

2. Những việc tiếp theo chúng tôi sẽ làm.

Chúng tôi sẽ báo nhận khiếu nại của quý vị.

Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Có thể là ngay lần đầu tiên khi chúng tôi nói chuyện với quý vị hoặc trong vòng một ngày làm việc nếu chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị dưới dạng văn bản.

Chúng tôi cố gắng giải quyết khiếu nại ngay lập tức hoặc trong vòng năm ngày làm việc. Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về tiến triển và cho quý vị biết:

- nhóm nào sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị
- làm thế nào quý vị có thể liên lạc với họ.

Chúng tôi sẽ trao đổi thông tin với quý vị như thế nào.

Chúng tôi sẽ luôn cố gắng liên lạc với quý vị theo cách quý vị đã liên lạc với chúng tôi, trừ khi quý vị yêu cầu chúng tôi liên lạc theo cách khác.

Nếu không thể giải quyết khiếu nại của quý vị ngay lập tức, chúng tôi có thể trao đổi với quý vị theo những cách khác trong thời gian chúng tôi đang giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi sẽ xem lại và điều tra khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi cam kết hợp tác với quý vị để có thể giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể.

Sau khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét thông tin quý vị đã cung cấp và điều tra mọi vấn đề quý vị đã nêu ra. Chúng tôi có thể cần phải làm việc nội bộ với các nhóm khác để tìm hiểu lý do tại sao sự cố đã có thể đã xảy ra và tìm cách giải quyết, và/hoặc ngăn chặn sự cố đó xảy ra lần nữa.

Nếu chúng tôi cần thêm thông tin.

Chúng tôi mong muốn tìm ra giải pháp công bằng và hợp lý cho khiếu nại của quý vị bằng cách sử dụng mọi thông tin chúng tôi hiện có, vì vậy nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để yêu cầu cung cấp thêm.

Chấp nhận giải pháp của chúng tôi.

Nếu quý vị hài lòng với giải pháp chúng tôi đề xuất và quyết định chấp nhận, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị xác nhận điều này với chúng tôi bằng lời nói hoặc văn bản.

Sẽ mất bao lâu?

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến vấn đề khó khăn tài chính, thông báo vi phạm trách nhiệm trả nợ (default notice) hoặc yêu cầu hoãn vụ kiện thu hồi nợ, chúng tôi sẽ cố gắng trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 21 ngày. Đối với mọi khiếu nại khác, chúng tôi cố gắng trả lời trong vòng 30 ngày.

Trong một số trường hợp đặc biệt, chúng tôi có thể không trả lời quý vị trong thời hạn yêu cầu được. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ viết thư và thông báo cho quý vị:

- lý do chậm trễ của chúng tôi
- ngày quý vị có thể dự kiến biết kết quả điều tra của chúng tôi
- quyền khiếu nại của quý vị với Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) và thông tin liên lạc của họ.

Chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho quý vị thông tin cập nhật hàng tháng về tiến độ giải quyết của chúng tôi.

Khi nào chúng tôi sẽ gửi cho quý vị hồi đáp bằng văn bản.

Chúng tôi sẽ luôn xác nhận kết quả khiếu nại của quý vị bằng văn bản nếu:

- chúng tôi cần hơn năm ngày làm việc để giải quyết khiếu nại của quý vị hoặc
- khiếu nại của quý vị là về vấn đề khó khăn tài chính, hoặc
- vào bất kỳ giai đoạn nào quý vị yêu cầu chúng tôi.

3. Nếu quý vị vẫn không hài lòng.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng với câu trả lời của chúng tôi và/hoặc cách chúng tôi xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA). AFCA giải quyết khiếu nại về dịch vụ tài chính một cách công bằng và độc lập, miễn phí cho người tiêu dùng.

Để liên lạc với AFCA, quý vị có thể:

- gọi số **1800 931 678** (gọi miễn phí)
- gửi email đến info@afca.org.au
- truy cập www.afca.org.au
- gửi thư đến **Australian Financial Complaints Authority (Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc), GPO Box 3, Melbourne VIC, 3001.**

Hãy nhớ rằng có thể có giới hạn thời gian để liên lạc với họ, vì vậy tốt nhất là quý vị nên liên lạc với họ càng sớm càng tốt hoặc truy cập trang mạng của họ để biết thêm thông tin.