



## **불만 제기 방법**

**BankSA**

**한국어**

**평이한 언어**

## 본 책자 소개



본 책자는 BankSA에서 제공합니다. 본 기관은 은행입니다.



본 책자는 불만 제기 방법에 관한 것입니다.



불만 제기란

- 불만족스러운 것이 있는데

그것에 대해



- 저희에게 해결을 요청하는 것입니다.



저희는 저희의 실수를 바로 잡고자 하며  
여러분이 저희의 서비스에 만족하시도록  
만전을 기하겠습니다.

## 여러분의 의견을 말씀해 주십시오.



여러분의 불만족스러운 부분을 말씀해 주십시오.

- 귀하의 계정



- 직원의 처우 방식



- 기타.



저희는 여러분이 불만 제기를 하실 때

- 신속한 도움을 드리고자 할 것이며



- 친절하고 공정하게 대할 것이며



- 해당 문제를 해결하는데 걸리는 시간을 말씀드릴 것입니다.



불만 제기 처리에 부과되는 비용은 없습니다.

## 불만 제기 방법



여러분의 불만 제기 방식에는 여러 가지가 있을 수 있습니다.



전화를 할 수 있습니다.

13 13 76

전화를 할 때 저희 은행 직원에게 통역사를 요청하십시오.



은행 지점을 방문할 수 있습니다.



본 은행 웹사이트를 방문할 수 있습니다.

[www.banksa.com.au](http://www.banksa.com.au)



**Feedback and complaints (피드백과 불만제기)**  
를 검색하십시오.



BankSA 앱을 이용할 수 있습니다.



글로 써서 불만제기를 할 수 있습니다.



BankSA Customer Solutions  
Reply Paid 399  
Adelaide SOUTH AUSTRALIA 5001

우표는 필요하지 않습니다.

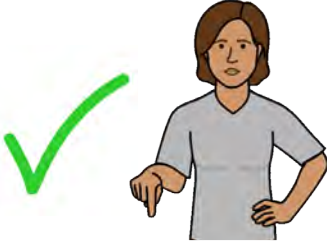


불만을 제기 하시면 여러분이 저희와의 대화에 선택하신 언어를 이해하기 위해 최선을 다하겠습니다.



가족이나 친구로부터 불만 제기 절차에 관한 도움을 받으실 수 있습니다.

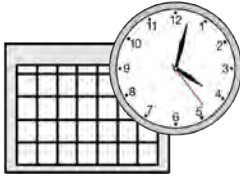
## 저희의 대처 방법



저희는 해당 문제를 곧 바로 해결하기 위해 노력할 것입니다.

일	월	화	수	목	금	토

저희가 만약 해당 문제를 곧 바로 **해결하지 못할** 경우에는 영업일 5일 내에 해결하도록 할 것입니다.



시간이 더 필요한 경우 여러분께 말씀드릴 것입니다.



여러분의 불만 제기에 대해 우리가 왜 그러한 결정을 내렸는지 이유를 말씀드릴 것입니다.



만약 저희가 문제를 **해결하지 못** 할 경우 저희는

- 이유를 말씀드릴 것이며

그것에 대해

- 여러분을 도울 방법을 알아볼 것입니다.

## 불만 제기 도움 방식



불만 제기 시에 도움을 받으실 수 있습니다.



여러분은 여러분이 신뢰하는 분께 도움을 요청할 수 있습니다.

가족이나 친구 분이 그 예가 되겠습니다.



변호사에게 도움을 요청할 수 있습니다.



발화와 청력에 도움이 필요하신 경우 National Relay Service를 이용하여 저희에게 연락하십시오.

전화            1800 555 660

웹사이트

[communications.gov.au/accesshub/nrs](http://communications.gov.au/accesshub/nrs)



저희는 장애가 있는 분들을 위한 정보 및 자원을 포함하여, 이용 가능한 정보를 가지고 여러분을 도울 수 있습니다.



어떠한 정보가 이용 가능한지에 관하여서는 전화로 문의 바랍니다.

13 13 76



이용 가능한 정보를 찾아 보시려면 저희 웹사이트를 방문하십시오.

[www.banksa.com.au/accessibility](http://www.banksa.com.au/accessibility)



## 여전히 만족스럽지 않다면



불만 제기를 하였으나 여전히 **만족스럽지 않다면** 호주 금융 불만제기 기관(Australian Financial Complaints Authority)에 연락할 수 있습니다.



전화                      1800 931 678



이메일                    [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



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

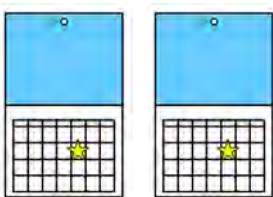


호주 금융 불만제기 기관은

- BankSA의 소속 기관이 아닙니다.



- 무료 서비스입니다.

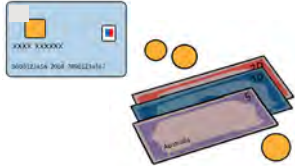


불만 제기에 대해서 **최장 2년** 내에 호주 금융 불만제기 기관에 연락해야 합니다.

## 저희가 도울 수 있는 다른 방법들



저희는 고객분들이 삶의 다양한 시기에 다양한 방식으로 지원을 필요로 한다는 것을 알고 있습니다.



다음을 관리하는데 도움이 필요한 경우 저희에게 상의하실 수 있습니다.

- 금전

혹은



- 청구서.



전화하셔서 저희가 여러분을 도울 수 있는 방법을 요청하십시오.

13 13 76



더 많은 정보를 원하시면 저희 웹사이트를 방문하십시오.

[www.banksa.com.au](http://www.banksa.com.au)



**extra care (추가 도움)**를 검색하십시오.



© BankSA - A Division of Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141  
AFSL and Australian credit licence 233714. 저작권 보유. 호주 저작권 법 1968  
하에 허용된 경우는 제외.

평이한 언어의 본 발간물에 포함된 문자, 이미지 및 정보는 Scope (Aust) 주식회사와  
Tobii Dynavox에 의해 제작되었습니다.

Westpac Banking Corporation은 자료 혹은 내용 중에 제3자가 소유한 것이  
있는지를 파악하기 위해 그리고 그 자료의 사용 및 복제에 대한 허용을 확보하기  
위해 적절한 조사를 실시하였습니다. 본 자료를 사용, 복제 혹은 수정하려면 제  
3자로부터 허가를 받아야 할 수도 있습니다. Tobill Dynavox 사의 사진 소통 심볼  
(Picture Communication Symbols) ©1981–2021 사용. 국제적 저작권 보유.  
사용 승인됨. Boardmaker™는 Tobii Bynavox 사의 상표입니다.

