Hindi | हिन्दी

शिकायत कैसे करें

Westpac

हिन्दी

आसान भाषा

इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक Westpac की ओर से है। हम एक बैंक हैं।

यह पुस्तक इस बारे में है कि शिकायत कैसे की जाए।

शिकायत तब की जाती है, जब आप

- संतुष्ट **नहीं** हैं

और

- हमें कुछ ठीक करने के लिए कहते/कहती हैं।

हम अपनी गलतियों को ठीक करना चाहते हैं और यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट हैं।

हमें बताएँ कि आप क्या सोचते/सोचती हैं

यदि आप इन बातों से संतुष्ट **नहीं** हैं, तो हमें बताएँ:

- अपने खाते से

- हमारे कर्मचारियों द्वारा आपके साथ किए गए व्यवहार से

- किसी अन्य बात से।

जब आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम

- शीघ्रता से आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे

- दयाभाव और निष्पक्षता बनाए रखेंगे

- आपको बताएँगे कि समस्या को ठीक करने में कितना समय लगेगा।

हमारी शिकायत प्रक्रिया निःशुल्क है।

शिकायत कैसे करें

आप हमें कई तरीकों से अपनी शिकायत के बारे में बता सकते/सकती हैं।

आप हमें कॉल कर सकते/सकती हैं।

132 032

जब आप कॉल करते/करती हैं, तो हमारे बैंक स्टाफ से दुभाषिए के लिए पूछें।

आप किसी बैंक शाखा में जा सकते/सकती हैं।

आप हमारी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

www.westpac.com.au

Feedback and Complaints के लिए खोज करें।

आप Westpac Mobile Banking ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

आप हमें पत्र लिख सकते/सकती हैं।

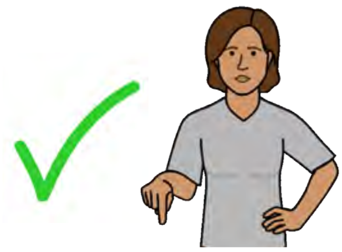
Westpac Customer Solutions
Reply Paid 5262
Sydney NSW 2001

आपको डाक टिकट की आवश्यकता **नहीं** है।

यदि आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम आपके साथ किए जाने वाले अपने संचार को आपकी प्राथमिकता की भाषा में अनुवादित करने का पूरा प्रयास करेंगे।

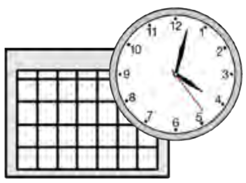
आप शिकायत प्रक्रिया में अपने परिवार के किसी सदस्य या मित्र से भी सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

हम क्या करेंगे



हम आपकी समस्या को तुरंत ठीक करने का प्रयास करेंगे।

यदि हम समस्या को तुरंत ठीक नहीं कर सकते हैं, तो हम इसे 5 व्यावसायिक दिनों में ठीक करने का प्रयास करेंगे।



यदि हमें और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम आपको बताएँगे।

हम आपको अपनी शिकायत के बारे में हमारे निर्णय के कारण उपलब्ध कराएँगे।

यदि हम समस्या को ठीक नहीं कर सकते हैं, तो हम

- आपको इसका कारण बताएँगे

  और

- यह देखेंगे कि हम आपकी सहायता के लिए क्या कर सकते हैं।

शिकायत करने में सहायता

आप शिकायत करने में सहायता ले सकते/सकती हैं।

आप अपने किसी भरोसेमंद व्यक्ति से आपको सहायता देने के लिए पूछ सकते/सकती हैं।

उदाहरण के लिए, परिवार या दोस्त।

आप अपनी सहायता के लिए किसी वकील से पूछ सकते/सकती हैं।

National Relay Service

यदि आपको बात करने या सुनने में सहायता की आवश्यकता है, तो राष्ट्रीय रिले सेवा का उपयोग करके हमसे संपर्क करें।

कॉल करें 1800 555 660

वेबसाइट

communications.gov.au/accesshub/nrs

हम आपको सुलभ जानकारी प्राप्त करने में सहायता दे सकते हैं, जिसमें विकलांगता-ग्रस्त लोगों के लिए जानकारी और संसाधन भी शामिल हैं।

उपलब्ध सुलभ जानकारी के बारे में पूछने के लिए हमें कॉल करें।

132 032

सुलभ जानकारी देखने के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ।

www.westpac.com.au/web-accessibility

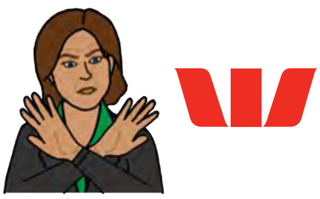
यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं

यदि आप एक शिकायत करने के बाद भी संतुष्ट **नहीं** हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) से बात कर सकते/ सकती हैं।

कॉल करें 1800 931 678

ईमेल info@afca.org.au

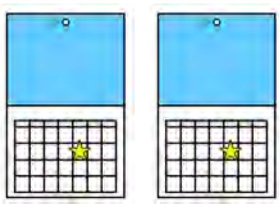
वेबसाइट www.afca.org.au



ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority)

- Westpac का हिस्सा **नहीं** है

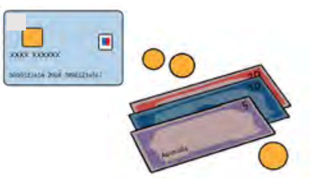
- नि:शुल्क सेवा है।



आपके पास किसी शिकायत के बारे में ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) से बात करने के लिए अधिकतम 2 वर्षों तक का समय होता है।

हम कौन से अन्य तरीकों से सहायता कर सकते हैं

हम जानते हैं कि हमारे सेवार्थियों को अपने जीवन के अलग-अलग समयों में अलग-अलग तरीकों से समर्थन की आवश्यकता होगी।



यदि आपको इनका प्रबंधन करने में सहायता की आवश्यकता है, तो आप हमारे साथ बात कर सकते/सकती हैं:

- पैसे

या

- बिल।

हम किन तरीकों से आपकी सहायता कर सकते हैं, इसके बारे में पूछने के लिए हमें कॉल करें।

132 032

और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

www.westpac.com.au

Extra care के लिए खोज करें।

टिप्पणियाँ

© Westpac Banking Corporation 2021. एबीएन 33 007 457 141 एएफएसएल और ऑस्ट्रेलियाई क्रेडिट लाइसेंस 233714. ऑस्ट्रेलियाई कॉपीराइट अधिनियम 1968 के अंतर्गत अनुमति के अतिरिक्त सर्वाधिकार सुरक्षित। आसान भाषा के इस प्रकाशन में शामिल पाठ, छवियां और जानकारी स्कोप (ऑस्ट) लिमि. और टोबी डायनावोक्स द्वारा निर्मित की गई हैं।

Westpac Banking Corporation ने इस बात की पहचान करने के लिए समुचित पूछताछ की है कि सामग्री या विषयवस्तु कहाँ पर तीसरे पक्षों के स्वामित्व में निहित है तथा इसके उपयोग तथा पुन:प्रकाशन के लिए अनुमति सुरक्षित की जा सके। इस सामग्री का उपयोग, पुन:प्रतिलिपिकरण या संशोधन करने के लिए तीसरे पक्षों से अनुमति प्राप्त करने की आवश्यकता हो सकती है। चित्र संचार प्रतीक ©1981-2021 टोबी डायनावोक्स द्वारा। विश्वव्यापी सर्वाधिकार सुरक्षित।

अनुमति के साथ उपयोग किया गया है। Boardmaker™ टोबी डायनावोक्स का ट्रेडमार्क है।