

# COMMENT LAISSER UN COMMENTAIRE OU SIGNALER UN PROBLÈME RELEVANT DES DROITS DE L'HOMME **AVEC LA NAB**



Soucieuse de mener son activité de façon responsable, la NAB a pour principe d'être à l'écoute et de répondre aux préoccupations de la communauté, notamment sur les questions relevant des droits de l'homme. Si vous souhaitez faire un commentaire ou signaler un problème au sujet de notre activité, vous pouvez le faire en suivant les étapes ci-dessous :

## **DE VOTRE CÔTÉ**

1. Réunissez tous les documents ou toutes les informations qui nous permettront d'étudier le problème : noms, dates, heures, lieux.
2. Envoyez un e-mail à l'adresse [grievances@nab.com.au](mailto:grievances@nab.com.au) avec l'ensemble des informations relatives au problème que vous souhaitez signaler. Référez-vous aux instructions ci-dessous pour savoir comment formuler votre e-mail.

## **DE NOTRE CÔTÉ**

- Nous vous confirmerons par e-mail que nous avons bien reçu votre commentaire ou pris connaissance du problème que vous souhaitez signaler.
- Nous vous contacterons si nous avons besoin d'informations ou de documents supplémentaires pour mieux étudier la question.
- Nous veillerons à ce que vous soyez informé(e) de l'évolution de notre enquête.
- Nous traiterons vos données personnelles en conformité avec notre [Politique de confidentialité](#).

# SIGNALER UN PROBLÈME RELEVANT DES DROITS DE L'HOMME

Pour nous permettre de vous répondre de façon aussi complète et rapide que possible, merci d'inclure les informations suivantes lorsque vous signalez un problème relevant des droits de l'homme par e-mail à l'adresse [grievances@nab.com.au](mailto:grievances@nab.com.au):

## 1. Objet

Indiquez votre nom et la mention « Problème relevant des droits de l'homme » dans l'objet de votre e-mail.

## 2. Informations relatives au problème

Dans le corps de votre e-mail, rédigez une description :

- Du problème que vous souhaitez signaler (par ex. qui, quoi, où, quand, comment) en précisant bien la date et/ou la durée de l'incident ayant conduit au problème. Nous pourrions alors vous contacter pour obtenir plus d'informations.
- De ce qui pourrait permettre de résoudre le problème. Faites part de vos suggestions.

## 3. Vous souhaitez que la NAB vous contacte directement pour parler de ce problème ?

Si c'est le cas, précisez-le dans votre e-mail.

## 4. Numéro d'identification de la NAB

Si vous êtes client(e) de la NAB, vous pouvez indiquer votre numéro d'identification NAB qui comprend entre 8 et 10 chiffres et se trouve au dos de votre carte NAB au-dessus de la bande noire. C'est le même numéro que celui que vous utilisez pour vous connecter à vos comptes en ligne.

## 5. Numéro de téléphone

Si vous désirez que nous vous contactions par téléphone, veuillez indiquer votre numéro de téléphone en précisant l'indicatif de votre pays si vous êtes hors d'Australie.

## 6. Votre adresse postale

Merci d'indiquer votre adresse postale, en précisant votre pays si vous habitez hors d'Australie.