



راهنمای شکایت مشتری

اگر کدام چیزی وجود دارد که ما بتوانیم آن را بهتر سازیم، یا از محصولات، خدمات، کارکنان یا جریان رسیدگی به شکایت ما راضی نیستید، مهم است که ما درباره آن بشنویم تا بتوانیم کارها را اصلاح کنیم. ما شکایت شما را جدی خواهیم گرفت، برای رسیدگی به شکایت شما با شما همکاری می کنیم و سعی می کنیم راه حل منصفانه و معقول پیدا کنیم.

اصول رسیدگی به شکایت ما

هنگام پاسخگویی به شکایات مشتریان در استرالیا، کارمندان و نمایندگان ما همیشه:

1. اطمینان حاصل می کنند که شکایت کردن از ما برای مشتریان ما رایگان است.
2. به مشتریان مان گوش دهند و برای درک نگرانی های شان وقت بگذارند.
3. در رسیدگی به همه شکایات صادقانه، پیوسته و منصفانه عمل کنند.
4. ما کارمندان و نمایندگان خود را توانمند می سازیم تا هنگام بررسی و حل و فصل شکایات، با صلاحیت و صداقت عمل کنند.
5. ما مشتریان مان یا نمایندگان آنها را در جریان پیشرفت شکایت شان قرار می دهیم، از انگلیسی ساده استفاده می کنیم و هرگونه کمک در برقراری ارتباط یا دسترسی را که ممکن است ضرورت داشته باشند در نظر می گیریم.
6. به محض اینکه متوجه شویم کار اشتباهی انجام داده ایم عذرخواهی می کنیم و از آزمایش «آیا ما باید» (Should We) کمون ویلت بانک برای اصلاح کردن اوضاع استفاده می کنیم.

7. شرایط شخصی مشتریان ما را با حساسیت و احترام در نظر می گیریم، به خصوص اگر آنها آسیب پذیری را تجربه می کنند، و پشتیبانی مناسب را ارائه می کنیم.
8. شکایات را به طور کامل و بدون تاخیر غیرضروری بررسی می کنیم.
9. ما تلاشی واقعی برای حل و فصل شکایات هرچه زودتر انجام می دهیم و در جایی که این کار مناسب باشد، غرامت مالی فوری ارائه می دهیم.
10. ما با نهادهای حل اختلاف بیرونی همکاری می کنیم.
11. از شکایاتی که دریافت می کنیم یاد می گیریم و مسائلی را که می تواند بر سایر مشتریان تأثیر وارد کند به مقام بالاتر ارجاع می دهیم.
12. سعی می کنیم تا حد امکان با استفاده از شیوه های حل اختلاف جایگزین از اقدامات قانونی اجتناب کنیم.
13. در مواردی که امکان اجتناب از طرح دعوای قضایی وجود ندارد، ما به اصول دعوای مدل CBA در www.commbank.com.au/mlp پایبند خواهیم بود.

طرح شکایت

چند راه آسان برای طرح شکایت وجود دارد تا بتوانید آن یکی را که برای شما بهترین است انتخاب کنید.

اگر برای شکایت کردن به کمک ضرورت دارید

اجازه دادن به شخص دیگر که به شما کمک کند

شما می توانید شخص دیگری را (که باید 18 ساله یا بیشتر باشد) برای مدیریت شکایت از طرف خود منصوب کنید، به عنوان مثال، یکی از دوستان یا اعضای خانواده، یک نماینده قانونی یا نماینده به رسمیت شناخته شده دیگر، یا مشاور مالی. به طور کلی، اگر شما به ما اجازه انجام این کار را بدهید، با نماینده شما صحبت خواهیم کرد، اما در بعضی موارد، ممکن است لازم باشد ابتدا معلومات بیشتری (مانند سند رسمیت او را) از او دریافت کنیم.

راهنمای آسان به انگلیسی در مورد شکایت کردن

برای بسیاری از مردم خواندن و درک معلومات نوشته شده مشکل است. زبان انگلیسی آسان شبیه به زبان ساده است به دلیلی که مختصر و قابل درک است. راهنمای شکایت به زبان انگلیسی آسان ما توضیح می دهد که چگونه شکایت کنید و اگر شکایت کنید چه اتفاقی می افتد. شما می توانید آنها را در www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide بیابید.

شماره تله تایپ (TTY)

خدمات تلفونی تایپ برای افرادی که ناشنوا، کم شنوا یا دچار اختلال گفتاری هستند.

با 133 677 تماس بگیرید سپس
13 2221 را بخواهید



رله اس ام اس (SMS relay)

خدمات تلفونی رله برای افرادی که ناشنوا، کم شنوا یا دچار اختلال گفتاری هستند.

0423 677 767 را پیام بدهید



برای معلومات بیشتر، از خدمات رله ملی (NRS) در www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub دیدن کنید. قبل از استفاده از خدمات NRS باید در NRS ثبت نام کنید.

شماره رله صدا

سرویس پخش صدا برای افرادی که اختلال گفتاری دارند

با 1300 555 727 تماس بگیرید
سپس 13 2221 را بخواهید



خدمات ترجمانی

اگر انگلیسی زبان اول شما نیست، می توانید از طریق خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) در www.tisnational.gov.au خدمات ترجمانی رایگان دسترسی داشته باشید. این خدمات توسط وزارت امور داخله ارائه می شود و به بیش از 150 زبان در دسترس است. لطفاً اگر می خواهید که این خدمات را برای شما ترتیب دهیم، به ما اطلاع دهید.

از فورم آنلاین ما در www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form استفاده کنید.



با ما با شماره 1800 805 605 از استرالیا یا با 61 2 9687 0756+ از خارج از کشور تماس بگیرید (از ساعت 8 صبح تا 6 بعد از ظهر، دوشنبه تا جمعه، به وقت سیدنی/ملبورن)



هنگام تماس از خارج از کشور با استفاده از تلفون موبایل، ممکن است هزینه های رومینگ استاندارد (استفاده از تلفون موبایل در خارج از طریق شبکه اپراتر دیگر) اعمال شود. برای جلوگیری از هزینه رومینگ، از طریق خط ثابت با اپراتور بین المللی در کشوری که هستید تماس بگیرید و شماره ما را به آنها بدهید.

در یکی از شعبه های ما مراجعه کنید

www.commbank.com.au/locate



به تیم شکایات ما در CBA بنویسید:

Group Customer Relations

Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001



ضرورت به استفاده از تکت پستی نیست - ما هزینه پست را پرداخت می کنیم.

لطفاً به ما بگویید:

- نام تان و مشخصات تماس ترجیحی تان - اگر خواسته باشید می توانید یک شکایت ناشناس/ بدون نام ارائه دهید
- شکایت شما در مورد چیست، به شمول محصولات یا خدماتی که از آنها شکایت می کنید و مشکلاتی که پیش آمده است، و راه حلی که به دنبال آن هستید.

با دادن معلومات هر قدر بیشتر که ممکن است، شما به ما کمک می کنید تا مسائل را سریعتر حل کنیم. اگر مدارک پشتیبانی دارید، لطفاً هنگام شکایت تان آن را در اختیار داشته باشید.

اگر از پاسخ نهایی یا رسیدگی ما به شکایت تان ناراضی هستید

اگر از نتیجه شکایت تان راضی نیستید، می توانید با اداره شکایات مالی استرالیا Australian Financial Complaints Authority (AFCA) اختلاف را مطرح کنید. آنها خدمات حل شکایات منصفانه، مستقل و رایگان ارائه می دهند:

وبسایت: www.afca.org.au



ایمیل: info@afca.org.au



تلفون: 1800 931 678 (تماس مجانی است)



آدرس پستی:

GPO Box 3,

Melbourne, VIC, 3001



وقتی شکایت می کنید چه اتفاقی می افتد

ما گرفتن شکایت تان را به شما اطلاع خواهیم داد

اکثر شکایات ما را می توان در جا یا در ظرف چند روز حل کرد.

اگر نتوانیم شکایت شما را در جا حل کنیم، ممکن است لازم باشد تیم مناسب (مانند روابط گروه مشتری) را برای بررسی آن بخواهیم.

در این صورت، به شما اطلاع می دهیم که شکایت شما را دریافت کرده ایم (معمولاً تا روز کاری بعد)، یک شماره مرجع/ ریفرنس به شما می دهیم، و نام و مشخصات تماس شخصی که آن را رسیدگی می کند به شما هرچه زودتر که بتوانیم اطلاع می دهیم.

ما معلوماتی را که در اختیار داریم ارزیابی کرده و مسائل را بررسی می کنیم

ما معلوماتی را که شما به ما می دهید ارزیابی می کنیم، در صورت نیاز، مسائل را بیشتر بررسی می کنیم و برای یافتن راه حل منصفانه با شما همکاری می کنیم.

برای شکایات مربوط به محصول بیمه یا خدمات عمومی، حداقل هر 10 روز کاری به شما اطلاع می دهیم، مگر اینکه زودتر حل شود یا شما با یک مدت زمانی متفاوت موافقت کنید.

ما با شما کار خواهیم کرد تا یک نتیجه عادلانه را پیدا کنیم

هدف ما ارائه پاسخ نهایی هرچه زودتر به شکایت شما است. اگر نتوانیم ظرف 30 روز این کار را انجام دهیم، دلیل تأخیر را به شما می گوئیم، تاریخی به شما می دهیم که آر آن می توانید انتظار شنیدن نتیجه را داشته باشید و همچنان شما را در مورد پیشرفت ما به روز رسانی می کنیم.

اگر شکایت شما به پرداخت های الکترونیکی (شامل ATM، EFTPOS، داد و گرفت های کربیت کارت، پرداخت های آنلاین و BPAY) مربوط می شود، ما در ظرف 21 روز پاسخ خواهیم داد. اگر نتوانیم به موقع پاسخ دهیم، دلیل آن را به شما اطلاع خواهیم داد.

