Commonwealth Bank

คำแนะนำเรื่องการร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Guide)

หากมีบางสิ่งที่เราสามารถปรับปรุงได้ หรือมีผลิตภัณฑ์ การบริการ พนักงาน หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่คุณไม่พอใจ เป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องรับทราบความคิดเห็นดังกล่าว เพื่อให้สามารถแก้ไขให้ถูกต้องได้

เราจะดำเนินการตามคำร้องเรียนอย่างจริงจัง ทำงานร่วมกับคุณเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และพยายามหาทางออกที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล

หลักการของเราในการจัดการกับข้อร้องเรียน

ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าในออสเตรเลีย พนักงานและตัวแทนของเราจะทำการดังนี้ในทุกเวลา นั่นคือ

1. ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ลูกค้าของเราสามารถร้องเรียนได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ
2. รับฟังและใช้เวลาทำความเข้าใจข้อกังวลของลูกค้าของเรา
3. ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา คงความสม่ำเสมอ และมีความเป็นธรรมในการจัดการข้อร้องเรียนทุกรายการ
4. อนุญาตให้พนักงานและตัวแทนของเราดำเนินการตามอำนาจและหลักคุณธรรมในการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน
5. แจ้งลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าให้ทราบถึงความคืบหน้าของการร้องเรียน ใช้ภาษาอังกฤษพื้น ๆ และพิจารณาความช่วยเหลือด้านการสื่อสารหรือการเข้าถึงที่ลูกค้าอาจต้องการ
6. ขออภัยในทันทีที่เรารู้ตัวว่าเราได้ทำสิ่งที่ผิดพลาดไป และใช้การทดสอบ 'Should We' ของธนาคาร Commonwealth Bank เพื่อแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง
7. พิจารณาสถานการณ์ของลูกค้าเป็นรายบุคคลด้วยความละเอียดอ่อนและด้วยความเคารพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นกลุ่มที่ประสบกับความเปราะบาง และให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
8. ตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างละเอียดถี่ถ้วน และกระทำการโดยไม่รีรอหากไม่มีความจำเป็น
9. พยายามตั้งใจแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร็วที่สุด และให้ค่าชดเชยทางการเงินในทันทีหากเป็นกรณีที่ถูกต้องเหมาะสม
10. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานระงับข้อพิพาทภายนอกองค์กร
11. ทำการเรียนรู้จากข้อร้องเรียนที่เราได้รับ และแจ้งปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้ารายอื่น
12. พยายามหลีกเลี่ยงกระบวนการทางกฎหมายด้วยการใช้กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกทุกครั้งที่ทำได้
13. หากเป็นไปไม่ได้ที่จะหลีกเลี่ยงการดำเนินคดี เราอาจต้องปฏิบัติตามหลักการ Model Litigant ของธนาคาร CBA ที่ www.commbank.com.au/mlp

การยื่นข้อร้องเรียน

มีสองสามวิธีง่าย ๆ ในการยื่นข้อร้องเรียน เพื่อให้คุณสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสมกับคุณมากที่สุด

ใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเราได้ที่ **www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form**

โทรหาเราที่ **1800 805 605** จากออสเตรเลีย หรือ **+61 2 9687 0756** จากต่างประเทศ (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 8.00-18.00 น. ตามเวลาซิดนีย์หรือเมลเบิร์น)

หากคุณโทรจากต่างประเทศโดยใช้มือถือ คุณอาจต้องเสียค่าบริการโรมมิ่งมาตรฐาน เพื่อหลีกเลี่ยงค่าบริการโรมมิ่ง โปรดติดต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในประเทศที่คุณอยู่จากสายโทรศัพท์ธรรมดาและให้หมายเลขของเราแก่พวกเขา

มาหาเราได้ที่สาขาของเราทุกแห่ง **www.commbank.com.au/locate**

ทำ หนังสือถึงทีมร้องเรียนของธนาคาร CBA ที่

Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

คุณไม่จำเป็นต้องติดแสตมป์บนซองเอกสาร เราจะออกค่าส่งให้คุณ

โปรดแจ้งรายละเอียดดังนี้

- ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคุณที่ต้องการให้เราทราบ ถึงแม้ว่าคุณจะสามารถทำการร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อได้หากคุณต้องการ
- สิ่งที่คุณร้องเรียน รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คุณกำลังร้องเรียนอยู่ และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามวิสัย รวมถึงวิธีแก้ไขที่คุณต้องการ

คุณจะช่วยให้เราแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยการให้ข้อมูลแก่เรามากที่สุด หากคุณมีเอกสารสนับสนุน โปรดเตรียมเอกสารนี้ให้พร้อมในขณะที่คุณทำเรื่องร้องเรียน

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการร้องเรียน

การมอบอำนาจให้ผู้อื่นช่วยเหลือคุณ

คุณอาจแต่งตั้งบุคคลอื่น (ซึ่งต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป) เพื่อจัดการเรื่องข้อร้องเรียนในนามของคุณ เช่น เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัว ตัวแทนทางกฎหมายหรือตัวแทนที่ได้รับการรับรองอื่น ๆ หรือที่ปรึกษาทางการเงิน โดยทั่วไปแล้ว เราจะพูดคุยกับตัวแทนของคุณหากคุณอนุญาตให้เราดำเนินการดังกล่าวได้ แต่ในบางกรณี เราอาจจำเป็นต้องได้รับข้อมูลเพิ่มเติม (เช่น หนังสือรับรองคุณวุฒิ) จากตัวแทนเหล่านั้นก่อน

คำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ สำหรับการยื่นข้อร้องเรียน

หลาย ๆ คนอาจพบว่าข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรยากที่จะอ่านและทำความเข้าใจ ภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ จะคล้ายคลึงกับภาษาอังกฤษพื้น ๆ ตรงที่ว่ามีความกระชับและเข้าใจง่าย คำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ สำหรับการยื่นข้อร้องเรียนของเรา อธิบายถึงวิธีการร้องเรียนและขั้นตอนหลังจากที่คุณร้องเรียนไปแล้ว คุณสามารถหาดูเอกสารนี้ได้ที่ **www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide**

หมายเลข Teletype (TTY)

บริการโทรศัพท์แบบ Type มีให้สำหรับผู้ที่หูหนวก ผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน หรือมีความบกพร่องในการพูด

โทร **133 677** แล้วขอต่อหมายเลข **13 2221**

SMS relay

บริการโทรศัพท์แบบ Relay มีให้สำหรับผู้ที่หูหนวก ผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน หรือมีความบกพร่องในการพูด

ส่งข้อความที่ **0423 677 767**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ของบริการ National Relay Service (NRS) ที่ **www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub** คุณจะต้องลงทะเบียนกับ NRS ก่อนใช้บริการ

หมายเลข Voice relay

บริการ Voice relay มีให้สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องในการพูด

โทร **1300 555 727** แล้วขอต่อหมายเลข **13 2221**

บริการล่าม

หากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาแรกของคุณ คุณสามารถเข้าถึงบริการล่ามผ่านบริการแปลและล่ามได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ (Translating and Interpreter Services หรือ TIS) ที่ **www.tisnational.gov.au** บริการนี้จัดให้โดยกระทรวงกิจการภายในประเทศ (Department of Home Affairs) และมีให้บริการในกว่า 150 ภาษา โปรดแจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการให้เราจัดเตรียมบริการนี้ให้กับคุณ

จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณยื่นข้อร้องเรียน

เราจะแจ้งว่าเราได้รับข้อร้องเรียนของคุณแล้ว

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ทันทีหรือภายในไม่กี่วัน

หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของคุณได้ในทันที เราอาจจำเป็นต้องส่งต่อไปให้ทีมงานที่เหมาะสม (เช่น ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์แบบกลุ่ม) เพื่อให้ทำการตรวจสอบ

หากเป็นกรณีนี้ เราจะแจ้งให้คุณทราบว่าเราได้รับข้อร้องเรียนของคุณแล้ว (โดยทั่วไปภายในวันทำการถัดไป) เราจะให้หมายเลขอ้างอิงแก่คุณ และแจ้งชื่อและรายละเอียดการติดต่อของบุคคลที่จะดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้คุณทราบโดยเร็วที่สุดที่เราจะทำได้

เราจะทำการประเมินข้อมูลที่เรามีและตรวจสอบปัญหา

เราจะประเมินข้อมูลที่คุณไปส่งให้เรา ตรวจสอบปัญหาเพิ่มเติมในส่วนของเราหากจำเป็นต้องทำ และทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออกที่เป็นธรรม

สำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการประกันภัยทั่วไป เราจะแจ้งให้คุณทราบความคืบหน้าของเราอย่างน้อยทุก 10 วันทำการ เว้นแต่จะได้รับการแก้ไขก่อนหน้านี้ หรือหากคุณยอมรับกรอบเวลาอื่น

เราจะทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออกที่เป็นธรรม

เราจะพยายามให้คำตอบเป็นที่สุดท้ายแก่คุณสำหรับข้อร้องเรียนของคุณโดยเร็วที่สุดเท่าที่เราทำได้ หากเราไม่สามารถทำเช่นนี้ได้ภายใน 30 วัน เราจะแจ้งเหตุผลของความล่าช้าให้คุณทราบ และแจ้งวันที่ที่คุณสามารถคาดหวังว่าจะได้รับคำตอบและจะอัปเดตความคืบหน้าของเราให้คุณทราบต่อไป

หากข้อร้องเรียนของคุณเกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (รวมถึง ATM หรือ EFTPOS ธุรกรรมบัตรเครดิต การชำระเงินทางออนไลน์ และ BPAY) เราจะพยายามตอบกลับภายใน 21 วัน หากเราไม่สามารถตอบกลับได้ทันเวลา เราจะแจ้งเหตุผลให้คุณทราบ

หากคุณไม่พอใจกับคำตอบสุดท้ายหรือไม่พอใจกับการจัดการข้อร้องเรียนของคุณ

หากคุณไม่พอใจกับผลการร้องเรียนของคุณ คุณสามารถยื่นเป็นเรื่องข้อพิพาทกับ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ได้ องค์กรนี้จะให้บริการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยุติธรรมและเป็นอิสระโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

เว็บไซต์ **www.afca.org.au**

อีเมล **info@afca.org.au**

โทรศัพท์ **1800 931 678** (โทรฟรี)

ที่อยู่ไปรษณีย์
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

Commonwealth Bank of Australia ABN 48 123 123 124, AFSL and Australian credit licence 234945