



# 고객 민원 가이드

개선이 필요하거나 저희 상품이나 서비스, 직원, 민원 처리 절차가 고객분께 만족스럽지 못한 경우에는, 저희가 귀 기울여 문제를 듣고 바로잡아야 하는 것이 중요할 것입니다.

저희는 고객의 민원을 진지하게 수용하고 고객과 협력해서 민원 해결을 하며 공정하고 합리적인 해결책을 찾기 위해 노력합니다.

## 민원 처리 원칙

호주에서 고객 민원 처리를 할 때 저희 직원과 담당자는 항상 다음과 같은 원칙을 따라 임할 것입니다.

1. 고객의 민원 제기가 자유롭게 이루어지도록 합니다.
2. 고객의 의견을 경청하고 시간이 걸리더라도 고객의 우려 사항을 이해하기 위해 노력합니다.
3. 모든 민원을 성실하고 일관되며 공정한 자세로 처리합니다.
4. 저희 직원과 대리인에게 권한을 부여하여 민원 조사 및 해결 임무 수행 시에 권위와 성실성을 가지고 임할 수 있도록 합니다.
5. 고객이나 그 대리인에게 민원 처리 진행 상황을 알려 드리고, 평이한 영어를 사용하며, 고객에게 필요할 수 있는 의사소통이나 접근성 지원 방법을 고려합니다.
6. 저희가 잘못했다는 것을 알게 되면 즉시 사과드리고 올바른 시정을 위해 커먼웰스 은행의 'Should We' 테스트를 적용합니다.
7. 고객의 개인적 상황, 특히 취약한 상황에 계신 경우에는 배려하고 존중하는 마음으로 상황을 고려하며 적절하게 지원합니다.
8. 접수된 민원을 불필요하게 지연시키지 않고 철저히 조사합니다.
9. 가능한 한 빠른 민원 해결을 위해 진정성 있는 노력을 하고, 적절한 경우에는 즉각적인 금전적 보상을 합니다.
10. 사외 분쟁 해결 기관과 협력합니다.
11. 제기된 민원으로부터 배우며, 다른 고객에게도 영향을 미칠 수 있는 문제는 상부에 올려 확대합니다.
12. 가능하면 대체 분쟁 해결 절차를 이용함으로써 법적 문제가 되지 않도록 노력합니다.  
법적 소송이 불가피한 경우에는 [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)에 있는 'CBA 소송인 원칙 범례 (CBA's Model Litigant principles)'를 따릅니다.

# 민원 제기

몇 가지 쉬운 민원 제기 방법 중에서 고객이 본인에게 가장 적합한 방법을 선택하실 수 있습니다.



[www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)에 있는 온라인 서류 양식을 사용하세요.



호주에서는 **1800 805 605**번, 해외에서는 **+61 2 9687 0756**번으로 전화하세요.  
(월~금요일 오전 8시~오후 6시 시드니/멜번 시간 기준)

해외에서 휴대전화로 거실 경우에는 로밍 표준요율이 부과될 수 있습니다. 로밍 요금을 피하려면 유선전화로 해당 국가의 국제전화 교환원에게 전화해서 저희 전화번호를 알려주세요.



저희 지점 중 한 곳을 방문하세요.  
[www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



CBA 민원 담당 팀에게 서신을 발송합니다.  
**Group Customer Relations**  
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

우표는 붙이실 필요가 없습니다. 우송료는 저희가 부담하겠습니다.

알려주세요.

- 고객의 성함, 선호하는 연락처 세부정보. 원하시면 민원을 익명으로 올리셔도 됩니다.
- 민원 제기 이유인 금융 상품이나 서비스의 문제, 원하는 해결 방법이 포함된 고객의 민원 내용.

고객이 가능한 한 많은 정보를 제공해 주실수록, 문제 해결이 더 신속히 진행될 수 있습니다. 증빙 자료가 있으시면, 민원 제기 시에 사용될 수 있도록 준비해 두세요.

# 민원 제기를 위해 도움이 필요하신 경우

## 도움을 얻기 위해 타인에게 위임하시는 경우

고객을 대신하여 고객의 민원을 관리할 다른 사람(18세 이상이어야 함)을 지명하실 수 있습니다(예: 친구나 가족, 법률상 또는 기타 공인 대리인, 재무 상담사). 일반적으로, 고객이 대리인 위임을 하시는 경우에는 고객 대리인과 이야기가 진행되지만 때에 따라서는, 저희가 대리인으로부터 더 자세한 정보(예: 그 대리인의 자격 인증)를 먼저 받아야 할 수도 있습니다.

## 민원 제기를 위한 이지 잉글리쉬 안내 (Easy English Guide)

많은 사람이 정보를 읽고 이해하는 것에 어려움을 느낍니다. 이지 잉글리쉬는 간략하고 이해하기 쉽다는 점에서 평이한 언어와 비슷합니다. 본 은행의 이지 잉글리쉬 민원 안내(Easy English Complaint Guide)에는 민원을 제기하는 방법과 민원 제기 후 절차에 대한 설명이 있습니다. 그 내용은 [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)에서 보실 수 있습니다.

## 문자 전송 전화기 (TTY) 번호

청각장애, 난청, 언어장애가 있는 분들을 위한 문자 전송 전화 서비스



**133 677**번으로 전화하셔서  
**13 2221**번을 요청하세요.

## 문자 메시지 릴레이

청각장애, 난청, 언어장애가 있는 분들을 위한 릴레이 서비스



**0423 677 767**번으로 문자를 보내세요.

자세한 내용은, 내셔널 릴레이 서비스 (NRS, National Relay Service) [www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub](http://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub)를 참조하세요. 이 서비스는 이용하기 전에 먼저 NRS 등록이 필요합니다.

## 음성 릴레이 (Voice relay) 번호

언어장애가 있는 분들을 위한 음성 릴레이 서비스



**1300 555 727**번으로 전화하셔서  
**13 2221**번을 요청하세요.

## 통역 서비스

영어가 모국어가 아닌 분은 TIS(Translating and Interpreter Services, 통번역 서비스) [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)를 통해 무료 통역 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이 서비스는 내무부에 의해 150개 이상의 언어로 제공됩니다. 이 서비스 이용을 원하시면 알려주시기 바랍니다.

# 고객의 민원 접수 후의 절차

## 고객에게 민원이 접수되었음을 알려 드립니다.

대부분의 민원은 현장에서 또는 며칠 이내에 해결될 수 있습니다.

현장에서 민원 문제가 해결되지 못하면, 적절한 팀(예: 그룹 고객 관련 업무팀 등, Group Customer Relations)이 조사 수행에 투입될 수도 있습니다.

이런 경우에는, 고객분께 (보통 다음 영업일까지) 민원의 접수 상황과 접수 번호, 업무 담당자의 이름과 연락처를 가능한 빠른 시간 내에 알려드립니다.

## 저희는 저희가 가지고 있는 정보를 심사하고 조사에 착수할 것입니다.

고객에 의해 제공된 정보를 심사하고, 필요에 따라 문제를 추가 검토하며, 공정한 해결책을 찾기 위해 고객과 협력할 것입니다.

일반 보험 상품이나 서비스 관련 민원은 적어도 영업일 기준 10일마다 진행 상황을 알려 드리겠습니다. 더 빠르게 해결되거나 고객이 다른 일정 기준에 동의할 경우는 예외입니다.

## 저희는 공정한 결과를 얻기 위해 고객과 함께 일하겠습니다.

저희는 고객의 민원에 대한 최종 답변을 가능하면 신속히 드리는 것을 목표로 합니다. 민원에 대해 30일 이내에 처리할 수 없는 경우에는, 그 지연 이유와 함께 결과가 나올 예상 일자를 알려 드리고 진행 상황을 계속 업데이트해 드리겠습니다.

민원이 전자결제(ATM, EFTPOS, 신용카드 거래, 온라인 결제, BPAY 등)와 관련된 경우라면, 21일 이내의 답변을 목표로 합니다. 이 일정에 맞추어 답을 드릴 수 없는 경우에는 그 이유를 알려 드리겠습니다.

# 최종 결과나 저희의 민원 처리 방식이 고객에게 만족스럽지 못한 경우

제기된 민원에 대한 결과가 만족스럽지 않을 경우, AFCA(Australian Financial Complaints Authority, 호주 금융 관련 민원 처리국)에 이의를 제기하실 수 있습니다. AFCA는 공정하고 독립적인 민원 해결 서비스를 무료로 제공하는 기관입니다.



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



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



전화: 1800 931 678 (무료 통화)



우편 주소:  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001

