



Commonwealth
Bank

คำแนะนำเรื่อง การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Guide)

หากมีบางสิ่งที่เราสามารถปรับปรุงได้ หรือมีผลิตภัณฑ์ การบริการ พนักงาน หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่คุณไม่พอใจ เป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องรับทราบความคิดเห็นดังกล่าว เพื่อให้สามารถแก้ไขให้ถูกต้องได้

เราจะดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง ทำงานร่วมกับคุณเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และพยายามหาทางออกที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล

หลักการของเราในการ จัดการกับข้อร้องเรียน

ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าในออสเตรเลีย พนักงานและตัวแทนของเราจะทำการดังนี้ในทุกเวลา นั่นคือ

1. ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ลูกค้าของเราสามารถร้องเรียนได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ
2. รับฟังและใช้เวลาทำความเข้าใจข้อกังวลของลูกค้าของเรา
3. ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา คงความสม่ำเสมอ และมีความเป็นธรรมในการจัดการข้อร้องเรียนทุกรายการ
4. อนุญาตให้พนักงานและตัวแทนของเราดำเนินการตามอำนาจ และหลักคุณธรรมในการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน
5. แจ้งลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าให้ทราบถึงความคืบหน้าของการร้องเรียน ใช้ภาษาอังกฤษพื้น ๆ และพิจารณาความช่วยเหลือด้านการสื่อสารหรือการเข้าถึงที่ลูกค้าอาจต้องการ
6. ขอภัยในทันทีที่เราทราบว่าเราได้ทำสิ่งที่ผิดพลาดไป และใช้การทดสอบ 'Should We' ของธนาคาร Commonwealth Bank เพื่อแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง
7. พิจารณาสถานการณ์ของลูกค้าเป็นรายบุคคลด้วยความละเอียดอ่อนและด้วยความเคารพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากเป็นกลุ่มที่ประสบกับความเปราะบาง และให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
8. ตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างละเอียดถี่ถ้วน และกระทำการโดยไม่รีรอ หากไม่มีความจำเป็น
9. พยายามตั้งใจแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วที่สุด และให้คำชดเชยทางการเงินในทันที หากเป็นกรณีที่ต้องเหมาะสม
10. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานระดับข้อพิพาทภายนอกองค์กร
11. ทำการเรียนรู้จากข้อร้องเรียนที่เราได้รับ และแจ้งปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้ารายอื่น
12. พยายามหลีกเลี่ยงกระบวนการทางกฎหมายด้วยการใช้กระบวนการระดับข้อพิพาททางเลือกทุกครั้งที่ทำได้

หากเป็นไปได้ที่จะหลีกเลี่ยงการดำเนินคดี 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 คุณอาจต้อง
เสียค่าบริการโรมมิ่งมาตรฐาน เพื่อหลีกเลี่ยงค่าบริการ
โรมมิ่ง โปรดติดต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
ในประเทศที่คุณอยู่จากสายโทรศัพท์ธรรมดาและ
ให้หมายเลขของเราแก่พวกเขา



มาหาเราได้ที่สาขาของเราทุกแห่ง
www.commbank.com.au/locate



ทำหนังสือถึงทีมร้องเรียนของธนาคาร CBA ที่
Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney NSW 2001

คุณไม่จำเป็นต้องติดแสตมป์บนซองเอกสาร
เราจะออกค่าส่งให้คุณ

โปรดแจ้งรายละเอียดดังนี้

- ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคุณที่ต้องการให้เราทราบ ถึงแม้ว่าคุณจะสามารถทำการร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อได้ หากคุณต้องการ
- สิ่งที่คุณร้องเรียน รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คุณกำลังร้องเรียนอยู่ และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามวิสัย รวมถึงวิธีแก้ไขที่คุณต้องการ

คุณจะช่วยให้เราแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยการ
ให้ข้อมูลแก่เรามากที่สุด หากคุณมีเอกสารสนับสนุน
โปรดเตรียมเอกสารนี้ให้พร้อมในขณะที่คุณทำเรื่องร้องเรียน

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการร้องเรียน

การมอบอำนาจให้ผู้อื่นช่วยเหลือคุณ

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

คำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ สำหรับการยื่นข้อร้องเรียน

หลาย ๆ คนอาจพบว่าข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรยากที่จะอ่าน และทำความเข้าใจ ภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ จะคล้ายคลึงกับภาษาอังกฤษพื้น ๆ ตรงที่ว่ามีคำกระชับและเข้าใจง่าย คำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ สำหรับการยื่นข้อร้องเรียนของเรา อธิบายถึงวิธีการร้องเรียนและขั้นตอนหลังจากที่คุณร้องเรียนไปแล้ว คุณสามารถหาเอกสารนี้ได้ที่ www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide

หมายเลข Teletype (TTY)

บริการโทรศัพท์แบบ Type มีให้สำหรับผู้หูหนวก ผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน หรือมีความบกพร่องในการพูด



โทร 133 677 แล้วขอต่อหมายเลข 13 2221

SMS relay

บริการโทรศัพท์แบบ Relay มีให้สำหรับผู้หูหนวก ผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน หรือมีความบกพร่องในการพูด



ส่งข้อความที่ 0423 677 767

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ของบริการ National Relay Service (NRS) ที่ www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accessshub 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 โปรดแจ้งให้เราทราบ หากคุณต้องการให้เราจัดเตรียมบริการนี้ให้กับคุณ

จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณยื่น ข้อร้องเรียน

เราจะแจ้งว่าเราได้รับข้อร้องเรียนของคุณแล้ว

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ทันทีหรือภายในไม่กี่วัน

หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของคุณได้ในทันที เราอาจจำเป็นต้องส่งต่อไปให้ทีมงานที่เหมาะสม (เช่น ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์แบบกลุ่ม) เพื่อให้ทำการตรวจสอบ

หากเป็นกรณีนี้ เราจะแจ้งให้คุณทราบว่าเราได้รับข้อร้องเรียนของคุณแล้ว (โดยทั่วไปภายในวันทำการถัดไป) เราจะให้หมายเลขอ้างอิงแก่คุณ และแจ้งชื่อและรายละเอียดการติดต่อของบุคคลที่จะดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้คุณทราบโดยเร็วที่สุดที่เราทำได้

เราจะทำการประเมินข้อมูลที่เรามีและตรวจสอบ ปัญหา

เราจะประเมินข้อมูลที่คุณไปส่งให้เรา ตรวจสอบปัญหาเพิ่มเติมในส่วนของเรา หากจำเป็นต้องทำ และทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออกที่เป็นธรรม

สำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการประกันภัยทั่วไป เราจะแจ้งให้คุณทราบความคืบหน้าของเราอย่างน้อยทุก 10 วันทำการ เว้นแต่จะได้รับการแก้ไขก่อนหน้านี้ หรือหากคุณยอมรับกรอบเวลาอื่น

เราทำงานร่วมกับคุณเพื่อค้นหาทางออก ที่เป็นธรรม

เราจะพยายามให้คำตอบเป็นที่สุดท้ายแก่คุณสำหรับข้อร้องเรียนของคุณโดยเร็วที่สุดเท่าที่เราทำได้ หากเราไม่สามารถทำเช่นนี้ได้ภายใน 30 วัน เราจะแจ้งเหตุผลของความล่าช้าให้คุณทราบ และแจ้งวันที่ที่คุณสามารถคาดหวังว่าจะได้รับคำตอบและจะอัปเดตความคืบหน้าของเราให้คุณทราบต่อไป

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

หาก你不พอใจกับคำตอบ สุดท้ายหรือไม่พอใจกับการ จัดการข้อร้องเรียนของคุณ

หาก你不พอใจกับผลการร้องเรียนของคุณ คุณสามารถยื่นเป็นเรื่องข้อพิพาทกับ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ได้ องค์กรนี้จะให้บริการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยุติธรรม และเป็นอิสระโดยไม่มีค่าใช้จ่าย



เว็บไซต์ www.afca.org.au



อีเมล info@afca.org.au



โทรศัพท์ 1800 931 678 (โทรฟรี)



ที่อยู่ไปรษณีย์
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

