

ការណែនាំអំពី បណ្តឹងតវ៉ារបស់ អតិថិជន

ប្រសិនបើមានអ្វីមួយដែលយើងអាចកែលម្អ ឬអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងផលិតផល សេវាកម្ម បុគ្គលិក ឬដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើង វាសំខាន់ ដែលយើងបានដឹងពីវា ដើម្បីយើងអាចកែតម្រូវអ្វីៗឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

យើងនឹងទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកយ៉ាងយកចិត្តទុកដាក់ ធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ហើយព្យាយាមស្វែងរកដំណោះស្រាយ ដែលត្រឹមត្រូវ និងសមហេតុផល។

គោលការណ៍ដោះស្រាយបណ្តឹង តវ៉ារបស់យើង

នៅពេលឆ្លើយតបទៅនឹងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អតិថិជននៅក្នុងប្រទេស អូស្ត្រាលី គ្រប់ពេលវេលា បុគ្គលិក និងតំណាងរបស់យើងនឹង៖

1. ធ្វើឱ្យយុត្តាធិការអតិថិជនរបស់យើងអាចធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាមក យើង ដោយឥតគិតថ្លៃ។
2. ស្តាប់អតិថិជនរបស់យើង ហើយចំណាយពេលស្វែងយល់ពីកង្វល់ របស់ពួកគេ។
3. ចាត់វិធានការដោយស្មោះត្រង់ ជាប់លាប់ និងយុត្តិធម៌ក្នុងការ ដោះស្រាយរាល់បណ្តឹងតវ៉ា។
4. ផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់និយោជិត និងអ្នកតំណាងរបស់យើង ដើម្បីចាត់វិធានការប្រកបដោយសិទ្ធិអំណាច និងសុចរិតភាព នៅពេលមានការស៊ើបអង្កេត និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។
5. ជូនដំណឹងដល់អតិថិជនរបស់យើង ឬអ្នកតំណាងរបស់ពួកគេឱ្យ ទាន់បច្ចុប្បន្នភាព អំពីដំណើរការនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់ពួកគេ ប្រើ ភាសាអង់គ្លេសសាមញ្ញ និងពិចារណាជំនួយការទំនាក់ទំនង ឬលទ្ធភាពចូលប្រើប្រាស់ណាមួយដែលពួកគេអាចត្រូវការ។
6. សូមអភ័យទោសភ្លាមៗ នៅពេលដែលយើងដឹងខ្លួនថាយើង បានធ្វើខុស ហើយអនុវត្តការធ្វើតេស្ត 'តើយើងគួរ' របស់ធនាគារ Commonwealth Bank ដើម្បីកែតម្រូវអ្វីៗឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

7. ពិចារណាពីស្ថានភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជនយើងដោយមានការ គិតគូរ និងការគោរព ជាពិសេសប្រសិនបើពួកគេកំពុងជួបប្រទះ ភាពងាយរងគ្រោះ និងផ្តល់ការគាំទ្រសមស្រប។
8. ស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ាឱ្យបានហ្មត់ចត់ និងដោយគ្មានការយឺតយ៉ាវ ដែលមិនចាំបាច់។
9. ការព្យាយាមពិតប្រាកដ ដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាឱ្យបាន ឆាប់រហ័ស តាមដែលអាចធ្វើបាន និងផ្តល់សំណងហិរញ្ញវត្ថុភ្លាមៗ ដែលវាជាការត្រឹមត្រូវក្នុងការធ្វើបែបបែបនេះ។
10. សហការជាមួយស្ថាប័នដំណោះស្រាយជម្លោះពីខាងក្រៅ។
11. រៀនសូត្រពីបណ្តឹងតវ៉ាដែលយើងទទួលបាន និងបញ្ហាកាន់តែ តឹងតែងឡើង ដែលអាចប៉ះពាល់ដល់អតិថិជនផ្សេងទៀត។
12. ព្យាយាមជៀសវាងដំណើរការផ្លូវច្បាប់ នៅពេលណាដែលអាចធ្វើ ទៅបាន ដោយប្រើដំណើរការដោះស្រាយជម្លោះជំនួសវិញ ។
13. នៅកន្លែងដែលមិនអាចជៀសផុតពីបណ្តឹងវិវាទ យើងនឹងប្រកាន់ ខ្ជាប់នូវគោលការណ៍បណ្តឹងវិវាទគំរូរបស់ CBA នៅតាមគេហទំព័រ www.commbank.com.au/mlp

ការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មានវិធីសាមញ្ញៗមួយចំនួនដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា ដើម្បីអ្នកអាចជ្រើសរើសយកវិធីណាមួយ ដែលសមស្របនឹងអ្នកបំផុត។



ប្រើទម្រង់បែបបទតាមអនឡាញរបស់យើង នៅតាមគេហទំព័រ www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form



ទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 1800 805 605 ពីប្រទេសអូស្ត្រាលី ឬ +61 2 9687 0756 ពីក្រៅប្រទេស (ម៉ោង 8 ព្រឹក - ម៉ោង 6 ល្ងាច ថ្ងៃចន្ទ-ថ្ងៃសុក្រ ម៉ោងក្រុងស៊ីដនី/ម៉ែលប៊ែន)

នៅពេលហៅទូរសព្ទពីក្រៅប្រទេសដោយប្រើទូរសព្ទដៃរបស់អ្នក ការគិតថ្លៃកំរិតស្តង់ដារលើការប្រើទូរសព្ទពីបរទេស (រ៉ូមីង/roaming) អាចនឹងត្រូវអនុវត្ត។ ដើម្បីជៀសវាងការគិតថ្លៃលើការទូរសព្ទពីបរទេស សូមប្រើទូរសព្ទខ្សែ ដើម្បីទូរសព្ទទៅកាន់ការទូរសព្ទអន្តរជាតិក្នុងប្រទេសដែលអ្នកកំពុងស្នាក់នៅ ដោយផ្តល់ឱ្យពួកគេនូវលេខទូរសព្ទរបស់យើង។



អញ្ជើញមកសាខាណាមួយរបស់យើង www.commbank.com.au/locate



សរសេរទៅកាន់ក្រុមទទួលបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើងនៅ CBA៖
Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001
មិនចាំបាច់ប្រើតែមន្ត យើងនឹងបង់ថ្លៃប្រៃសណីយ៍ជូន។

សូមប្រាប់ពួកយើង៖

- ឈ្មោះរបស់អ្នក និងព័ត៌មានលម្អិតសម្រាប់ទាក់ទងដែលអ្នកចង់ប្រើ - ទោះជាយ៉ាងណាក្តី អ្នកអាចដាក់បណ្តឹងតវ៉ាជាលក្ខណៈអនាមិក ប្រសិនបើអ្នកចង់
- តើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកគឺអំពីអ្វី រួមទាំងផលិតផល ឬសេវាកម្មដែលអ្នកកំពុងតវ៉ា និងអ្វីដែលបានកើតឡើងខុស និងដំណោះស្រាយដែលអ្នកកំពុងស្វែងរក។

តាមរយៈការផ្តល់ឱ្យយើងនូវព័ត៌មានជាច្រើន តាមដែលអាចធ្វើទៅបាននោះ អ្នកនឹងជួយយើងដើម្បីដោះស្រាយរឿងរ៉ាវឱ្យបានកាន់តែលឿន។ ប្រសិនបើអ្នកមានឯកសារគាំទ្រណាមួយ សូមរៀបចំឱ្យបានរួចរាល់ នៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

ផ្តល់សិទ្ធិអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកផ្សេងដើម្បីជួយអ្នក

អ្នកអាចតែងតាំងនរណាម្នាក់ផ្សេងទៀត (ដែលត្រូវតែមានអាយុ 18 ឆ្នាំ ឬអាយុលើសនេះ) ដើម្បីគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកក្នុងនាមអ្នកឧទាហរណ៍ មិត្តភក្តិ ឬសមាជិកគ្រួសារ អ្នកតំណាងផ្នែកច្បាប់ ឬមានការតែងតាំងជាផ្លូវការផ្សេងទៀត ឬអ្នកប្រឹក្សាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។ ជាទូទៅ យើងនឹងនិយាយជាមួយអ្នកតំណាងរបស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកអនុញ្ញាតឱ្យយើងធ្វើដូច្នេះ ប៉ុន្តែក្នុងករណីខ្លះ យើងប្រហែលជាត្រូវការទទួលបានព័ត៌មានបន្ថែម (ដូចជាការតែងតាំងជាផ្លូវការរបស់ពួកគេ) ពីពួកគេជាមុនសិន។

សេចក្តីណែនាំងាយយល់ជាភាសាអង់គ្លេសដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មនុស្សជាច្រើនពិបាកអាន និងយល់ព័ត៌មានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ភាសាអង់គ្លេសដែលងាយស្រួលយល់ គឺស្រដៀងគ្នាទៅនឹងភាសាដែលមិនស្មុគស្មាញ សង្ខេប និងងាយយល់។ សេចក្តីណែនាំងាយយល់អំពីបណ្តឹងតវ៉ា ជាភាសាអង់គ្លេសរបស់យើង ពន្យល់ពីរបៀបដាក់ពាក្យបណ្តឹង និងអ្វីដែលកើតឡើងប្រសិនបើអ្នកប្តឹងតវ៉ា។ អ្នកអាចរកឃើញវានៅតាមគេហទំព័រ www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide

លេខ Teletype (TTY)

សេវាកម្មវាយទូរសព្ទសម្រាប់មនុស្សច្រឡំ ពិបាកស្តាប់ ឬមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



ទូរសព្ទទៅលេខ 133 677 បន្ទាប់មកស្នើសុំលេខ 13 2221

សារប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ SMS

សេវាកម្មប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់មនុស្សច្រឡំ ពិបាកស្តាប់ ឬមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



សារជាអក្សរ 0423 677 767

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅកាន់សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ (NRS) នៅតាមគេហទំព័រ www.communications.gov.au/what-we-do/phone-services-people-disability/accesshub អ្នកនឹងត្រូវការចុះឈ្មោះជាមួយ NRS មុនពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ពួកគេ។

លេខប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេង

សេវាកម្មប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេងសម្រាប់អ្នកដែលមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



ទូរសព្ទទៅលេខ 1300 555 727
បន្ទាប់មកស្នើសុំលេខ 13 2221

សេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់

ប្រសិនបើភាសាអង់គ្លេសមិនមែនជាភាសាដំបូងរបស់អ្នកទេ អ្នកអាចចូលប្រើប្រាស់សេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ តាមរយៈសេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (TIS) នៅតាមគេហទំព័រ www.tisnational.gov.au។ សេវាកម្មនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយក្រសួងកិច្ចការក្នុងប្រទេស ហើយអាចរកបានជាង 150 ភាសា។ សូមប្រាប់យើង ប្រសិនបើអ្នកចង់ឱ្យយើងរៀបចំសេវាកម្មនេះជូនអ្នក។

តើមានអ្វីកើតឡើងនៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

យើងនឹងទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

បណ្តឹងតវ៉ាភាគច្រើនអាចត្រូវបានដោះស្រាយនៅនឹងកន្លែងឬក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានថ្ងៃ។

ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកនៅនឹងកន្លែងបានទេ យើងប្រហែលជាត្រូវស្វែងរកក្រុមការងារដែលត្រូវនឹងបណ្តឹង (ដូចជាទំនាក់ទំនងអតិថិជនជាក្រុម) ដើម្បីពិនិត្យមើលបណ្តឹងតវ៉ានោះ។

ប្រសិនបើករណីនេះកើតឡើង យើងនឹងប្រាប់អ្នកឱ្យដឹងថាយើងបានទទួលពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក (ជាទូទៅនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់) ផ្តល់លេខយោងដល់អ្នក ហើយប្រាប់អ្នកឱ្យស្គាល់ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតរបស់អ្នកដែលនឹងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានោះ ឱ្យបានឆាប់តាមដែលយើងអាចធ្វើទៅបាន។

យើងនឹងវាយតម្លៃព័ត៌មានដែលយើងមាន និងស៊ើបអង្កេតបញ្ហានោះ

យើងនឹងវាយតម្លៃព័ត៌មានដែលអ្នកផ្តល់ឱ្យយើង ស៊ើបអង្កេតបញ្ហាបន្ថែមទៀតនៅទីកន្លែងរបស់យើង ប្រសិនបើយើងត្រូវការ ហើយធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយដោយសមហេតុផល។

សម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ាអំពីផលិតផល ឬសេវាកម្មធានារ៉ាប់រងទូទៅ យើងនឹងប្រាប់អ្នកអំពីវឌ្ឍនភាពរបស់យើង យ៉ាងហោចណាស់រៀងរាល់ 10 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ លើកលែងតែត្រូវបានដោះស្រាយមុនពេលកំណត់នេះ ឬអ្នកយល់ព្រមដោះស្រាយនៅពេលវេលាផ្សេងពីនេះ។

យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីស្វែងរកលទ្ធផលមួយដែលយុត្តិធម៌។

យើងនឹងគ្រោងផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវការឆ្លើយតបចុងក្រោយចំពោះបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ឱ្យបានលឿនតាមដែលយើងអាចធ្វើទៅបាន។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចធ្វើដូចនេះក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃបានទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីហេតុផលចំពោះការពន្យារពេលនេះ ផ្តល់កាលបរិច្ឆេទដល់អ្នក ដែលអ្នកអាចរំពឹងថានឹងទទួលបានលទ្ធផល ហើយបន្តធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជូនអ្នកអំពីវឌ្ឍនភាពរបស់យើង។

ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកទាក់ទងនឹងការទូទាត់ប្រាក់តាមមេឡាតត្រូនិក (រួមទាំងម៉ាស៊ីន ATM, EFTPOS, កិច្ចការជំនួញភាគឥណទាន ការទូទាត់ប្រាក់តាមអ៊ីនធឺណិត និង BPAY) យើងនឹងគ្រោងឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 21 ថ្ងៃ។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចឆ្លើយតបបានទាន់ពេលទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកឱ្យដឹងពីមូលហេតុ។

ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងការឆ្លើយតបចុងក្រោយរបស់យើង ឬការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកទេ អ្នកអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាមួយ អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី (AFCA)។ ពួកគេផ្តល់សេវាកម្មដំណោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដោយយុត្តិធម៌ និងឯករាជ្យ ហើយឥតគិតថ្លៃ៖



គេហទំព័រ៖ www.afca.org.au



អ៊ីមែល៖ info@afca.org.au



ទូរសព្ទ៖ 1800 931 678 (ហៅដោយឥតគិតថ្លៃ)



អាសយដ្ឋានប្រៃសណីយ៍៖
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

