



# Hướng dẫn khiếu nại cho khách hàng



Nếu có điều gì đó chúng tôi có thể cải thiện, hoặc quý vị không hài lòng với sản phẩm, dịch vụ, nhân viên hay thủ tục xử lý khiếu nại của chúng tôi, điều quan trọng là chúng tôi lắng nghe để có thể sửa cho đúng.

Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc, làm việc với quý vị để giải quyết khiếu nại và cố gắng tìm được một giải pháp công bằng và hợp lý.

## Các nguyên tắc xử lý khiếu nại của chúng tôi

Khi giải quyết các khiếu nại của khách hàng ở Úc, nhân viên và người đại diện của chúng tôi luôn:

1. Đảm bảo việc khiếu nại chúng tôi là miễn phí đối với khách hàng.
2. Lắng nghe khách hàng và dành thời gian để hiểu các quan ngại của họ.
3. Hành động trung thực, nhất quán và công bằng trong khi xử lý tất cả các khiếu nại.
4. Nâng cao năng lực cho nhân viên và người đại diện để hành động một cách uy tín và trung thực khi điều tra và giải quyết khiếu nại.
5. Cập nhật cho khách hàng hay người đại diện cho họ về tiến triển của khiếu nại, sử dụng tiếng Anh đơn giản và xem xét bất kỳ trợ giúp nào về giao tiếp hay tiếp cận họ có thể cần đến.
6. Xin lỗi ngay khi chúng tôi biết mình đã làm điều gì sai và áp dụng bài kiểm tra 'Chúng ta có Nên' của Ngân hàng Commonwealth để sửa cho đúng.
7. Xem xét hoàn cảnh cá nhân của khách hàng với sự nhạy cảm và tôn trọng, đặc biệt nếu họ gặp tình huống khó khăn, và cung cấp sự hỗ trợ phù hợp.
8. Điều tra kỹ các khiếu nại và không để chậm trễ không cần thiết.
9. Cố gắng thực sự để giải quyết khiếu nại nhanh hết mức có thể, và cung cấp khoản bồi thường tài chính khi đó là điều nên làm.
10. Hợp tác với các cơ quan giải quyết khiếu nại bên ngoài.
11. Học hỏi từ những khiếu nại chúng tôi nhận được và xúc tiến các vấn đề có thể ảnh hưởng đến các khách hàng khác.
12. Cố gắng tránh các vụ kiện tụng pháp lý bằng cách sử dụng các thủ tục giải quyết tranh chấp khác khi có thể.
13. Khi không thể tránh kiện tụng, chúng tôi sẽ tuân theo các nguyên tắc Thửa kiện Mẫu của CBA tại [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)

# Làm đơn khiếu nại

Có một số cách dễ dàng để khiếu nại nên quý vị có thể lựa chọn cách phù hợp nhất cho mình.



Sử dụng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi tại [www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



Hãy gọi cho chúng tôi theo số **1800 805 605** từ Úc hay **+61 2 9687 0756** từ nước ngoài (8 giờ sáng - 6 giờ tối, thứ Hai - thứ Sáu, giờ Syd/Melb)

Khi gọi điện từ nước ngoài bằng điện thoại di động, quý vị có thể phải trả cước phí chuyển vùng (roaming) tiêu chuẩn. Để tránh phải trả cước phí chuyển vùng, hãy gọi cho tổng đài quốc tế ở quốc gia quý vị gọi, từ điện thoại cố định và cho họ số của chúng tôi.



Đến gặp chúng tôi tại một trong các chi nhánh ngân hàng [www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



Viết thư cho nhóm đảm trách khiếu nại tại CBA:

## Group Customer Relations

Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

Quý vị không cần dán tem – chúng tôi sẽ trả bưu phí.

Vui lòng cho chúng tôi biết:

- Tên và chi tiết liên lạc quý vị lựa chọn – mặc dù quý vị có thể khiếu nại ẩn danh nếu muốn
- Nội dung khiếu nại, kể cả các sản phẩm hay dịch vụ quý vị đang khiếu nại và điều gì không ổn, và cách giải quyết quý vị muốn đạt được.

Khi cung cấp cho chúng tôi nhiều thông tin hết mức có thể, quý vị sẽ giúp chúng tôi giải quyết mọi chuyện nhanh chóng hơn. Nếu quý vị có bất kỳ giấy tờ nào để hỗ trợ, vui lòng chuẩn bị sẵn khi quý vị làm đơn khiếu nại.

# Nếu quý vị cần giúp đỡ để làm đơn khiếu nại

## Uỷ quyền cho người khác để giúp quý vị

Quý vị có thể chỉ định người khác (người đó phải từ 18 tuổi trở lên) để quản lý đơn khiếu nại thay cho quý vị, ví dụ, bạn bè hay người thân, người đại diện hợp pháp hay được công nhận, hoặc cố vấn tài chính. Thông thường, chúng tôi sẽ nói chuyện với người đại diện cho quý vị nếu quý vị cho phép chúng tôi làm như vậy nhưng trong một số trường hợp, chúng tôi có thể cần thu thập thêm thông tin (như bằng cấp của họ) từ họ trước.

## Hướng dẫn bằng Tiếng Anh Dễ hiểu để làm đơn khiếu nại

Nhiều người gặp khó khăn trong việc đọc và hiểu thông tin bằng văn bản. Tiếng Anh Dễ hiểu tương tự như ngôn ngữ đơn giản ở chỗ nó ngắn gọn và dễ hiểu. Hướng dẫn Khiếu nại bằng Tiếng Anh Dễ hiểu của chúng tôi giải thích cách làm đơn khiếu nại và những gì xảy ra nếu quý vị khiếu nại. Quý vị có thể tìm thấy hướng dẫn này tại [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

## Số dịch vụ điện báo (TTY)

Dịch vụ đánh máy trên điện thoại dành cho người điếc, khó nghe hoặc khiếm ngôn.



Gọi số **133 677** rồi xin số **13 2221**

## Tiếp âm qua SMS

Dịch vụ tiếp âm dành cho người điếc, khó nghe hoặc khiếm ngôn.



Nhắn tin **0423 677 767**

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (NRS) tại [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). Quý vị sẽ cần đăng ký với NRS trước khi sử dụng dịch vụ của họ.

## Số cho dịch vụ tiếp âm bằng giọng nói

Dịch vụ tiếp âm bằng giọng nói dành cho người khiếm ngôn.



Gọi số **1300 555 727** rồi xin số **13 2221**

## Dịch vụ thông dịch

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ đầu tiên của mình, quý vị có thể sử dụng dịch vụ thông dịch miễn phí qua Dịch vụ Thông ngôn và Phiên dịch (TIS) tại [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au). Dịch vụ này được Bộ Nội vụ cung cấp và có trên 150 ngôn ngữ. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị muốn chúng tôi thu xếp dịch vụ này cho quý vị.

# Điều gì xảy ra khi quý vị làm đơn khiếu nại

## Chúng tôi sẽ báo nhận được đơn khiếu nại của quý vị

Phần lớn các đơn khiếu nại có thể được giải quyết ngay tại chỗ hoặc trong vòng một số ngày.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị tại chỗ, chúng tôi có thể cần yêu cầu nhóm phù hợp (như Group Customer Relations) xem xét.

Trong trường hợp này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị (thường trễ nhất là vào ngày làm việc tiếp theo), cho quý vị số tham chiếu, và báo cho quý vị biết tên và chi tiết liên lạc của người xử lý khiếu nại ngay khi có thể.

## Chúng tôi sẽ đánh giá thông tin chúng tôi có và điều tra các vấn đề.

Chúng tôi sẽ đánh giá thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi, điều tra thêm các vấn đề từ phía chúng tôi nếu cần thiết, và phối hợp với quý vị để tìm giải pháp công bằng.

Đối với các khiếu nại về sản phẩm bảo hiểm hay dịch vụ thông thường, cứ mỗi 10 ngày làm việc, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết tiến triển ít nhất một lần, trừ khi vụ việc được giải quyết sớm hơn hoặc quý vị đồng ý với một thời hạn khác.

## Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để tìm một kết quả công bằng.

Chúng tôi sẽ cố gắng cung cấp giải đáp cuối cùng cho khiếu nại của quý vị nhanh hết mức có thể. Nếu không thể làm việc này trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết lý do chậm trễ, cho quý vị biết ngày có thể dự kiến nhận được kết quả và tiếp tục cập nhật cho quý vị về tiến triển.

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến các khoản thanh toán điện tử (bao gồm ATM, EFTPOS, các giao dịch bằng thẻ tín dụng, thanh toán trực tuyến và BPAY) chúng tôi sẽ cố gắng giải đáp trong vòng 21 ngày. Nếu không thể giải đáp đúng hạn, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết tại sao.

# Nếu quý vị không hài lòng về giải đáp cuối cùng của chúng tôi hoặc cách chúng tôi xử lý khiếu nại

Nếu không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình, quý vị có thể nộp tranh chấp lên Cơ quan Đảm trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA). Họ cung cấp dịch vụ giải quyết khiếu nại công bằng và độc lập, miễn phí:



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



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



Điện thoại: **1800 931 678** (gọi miễn phí)



Địa chỉ Bưu điện :  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001

