



# သုံးစွဲသူ မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းရန် လမ်းညွှန်

အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့၏ ကုန်ပစ္စည်းများ၊ ဝန်ဆောင်မှုများ၊ ဝန်ထမ်းများ သို့မဟုတ် မကျေနပ်ချက် ဖြေရှင်းသည့် ဖြစ်စဉ်တို့နှင့်ပတ်သက်ပြီး ကျွန်ုပ်တို့ ပိုကောင်းအောင်လုပ်နိုင်သည့် တစ်စုံတစ်ခု ရှိလျှင် သို့မဟုတ် သင် မကျေနပ်လျှင် ၎င်းအကြောင်းကို ကျွန်ုပ်တို့ ကြားသိရန် အရေးကြီးသည် သို့မှသာ ကျွန်ုပ်တို့ မှန်ကန်အောင် လုပ်ပေးနိုင်မည်။

ကျွန်ုပ်တို့သည် သင့် မကျေနပ်ချက်ကို အလေးအနက်ထားပါမည်။ သင့်မကျေနပ်ချက်ကို ဖြေရှင်းပေးရန် သင်နှင့်အတူ လုပ်ပေးမည်ဖြစ်ပြီး မျှတပြီး သင့်တော်သည့် ဖြေရှင်းချက်ကိုရှာရန် ကြိုးစားပါမည်။

## ကျွန်ုပ်တို့၏ မကျေနပ်ချက်ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်း ရေးဆိုင်ရာ အခြေခံစည်းမျဉ်းများ

ဩစတြေးလျနိုင်ငံ၌ သုံးစွဲသူ မကျေနပ်ချက်များကို ဖြေရှင်းပေးသည့်အခါ ကျွန်ုပ်တို့၏ အလုပ်သမားများနှင့် ကိုယ်စားလှယ်များသည် အချိန်တိုင်းအားဖြင့် လုပ်ပေးမည်မှာ -

1. ကျွန်ုပ်တို့ထံ မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းရန် ကျွန်ုပ်တို့၏ သုံးစွဲသူများအတွက် အခမဲ့ဖြစ်ကြောင်း သေချာစေရန်။
2. ကျွန်ုပ်တို့၏ သုံးစွဲသူများအား နားထောင်ပြီး ၎င်းတို့၏ စိုးရိမ်မှုများကို နားလည်ရန်အတွက် အချိန်ယူရန်။
3. အားလုံးသော မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများကို ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းပေးရာ၌ ရိုးသားစွာ၊ တာဝန်တည်နှင့် မျှတစွာ ပြုမူဆောင်ရွက်ရန်။
4. မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများကို စုံစမ်းစစ်ဆေးရေးနှင့်ဖြေရှင်းရေးလုပ်သည့် အခါ ကျွန်ုပ်တို့၏ အလုပ်သမားများနှင့် ကိုယ်စားလှယ်များအား အခွင့်အာဏာနှင့် ဂုဏ်သိက္ခာဖြင့် လုပ်ပိုင်ခွင့်ပေးရန်။
5. ကျွန်ုပ်တို့၏ သုံးစွဲသူများအား သို့မဟုတ် ၎င်းတို့၏ကိုယ်စားလှယ်များအား ၎င်းတို့၏မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှု၏ တိုးတက်မှုနောက်ဆုံးအဆင့် အခြေအနေကို တင်ပြပေးရန်၊ ရိုးရိုးစင်းစင်း အင်္ဂလိပ်စကားအသုံးအနှုန်းကို သုံးရန်၊ ထိုပြင် ၎င်းတို့လိုအပ်နိုင်သည့် ပြောဆိုဆက်သွယ်ရေးအကူအညီ သို့မဟုတ် မသန်စွမ်းမှုအကူအညီ တစ်ခုခုကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားပေးရန်။
6. ကျွန်ုပ်တို့ အမှားအယွင်းလုပ်ခဲ့မိကြောင်း သိရှိသည်နှင့်အမြန်ဆုံး တောင်းပန်ရန်နှင့် Commonwealth ဘဏ်၏ အရာများကို မှန်ကန်အောင်လုပ်ရန် 'ကျွန်ုပ်တို့ စိစစ်သင့်သည်' ကို အသုံးပြုရန်။

7. ကျွန်ုပ်တို့ သုံးစွဲသူများ၏ ထိလွယ်ခိုက်လွယ်ရှိသည့် ကိုယ်ရေးကိုယ်တာ အခြေအနေများကို စဉ်းစားသုံးသပ်ပြီး အထူးသဖြင့် အကယ်၍ ၎င်းတို့သည် ထိခိုက်လွယ်နေလျှင် လေးစားခံယူပြီး ထိုက်သင့်သော ပံ့ပိုးမှုကို ဆောင်ရွက်ပေးရန်။
8. မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများကို အသေအချာနှင့် နှောင့်နှေးကြန့်ကြာမှု မရှိစေဘဲ စုံစမ်းစစ်ဆေးပေးရန်။
9. မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများကို အမြန်ဆုံး ဖြေရှင်းပေးရန် စစ်မှန်သော အားထုတ်မှုလုပ်ပေးပြီး မှန်ကန်ပါက လျော်ကြေးငွေ ချက်ချင်း ပေးအပ်ရန်။
10. ပြင်ပ ပဋိပက္ခဖြေရှင်းရေး အဖွဲ့အစည်းများနှင့် ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ရန်။
11. အခြားသုံးစွဲသူများအပေါ် သက်ရောက်မှုရှိနိုင်သည့် ကျွန်ုပ်တို့ လက်ခံရရှိပြီး ပိုမိုကြီးထွားသည့် ပြဿနာများဖြစ်သည့် မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများမှ လေ့လာသင်ယူရန်။
12. ဖြစ်နိုင်လျှင် အခြား ပြဿနာဖြေရှင်းရေး နည်းလမ်းဖြစ်စဉ်များကို အသုံးပြုခြင်းဖြင့် တရားတဘောင် အမှုအခင်းများကို ကြိုးစားရှောင်ကြဉ်ရန်။
13. တရားတဘောင် အမှုအခင်းများကို ရှောင်ရှားရန် မဖြစ်နိုင်သည့်ကိစ္စ၌ ဝက်ဘ်ဆိုက် [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)တွင် ဖော်ပြထားသည့် CBA ဘဏ်၏ တရားစွဲဆိုမှုဆိုင်ရာ အခြေခံစည်းမျဉ်းများ စံနမူနာကို ကျွန်ုပ်တို့ လိုက်နာပါမည်။

# မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းခြင်း

မကျေနပ်ချက်ကို တိုင်တန်းရန် လွယ်ကူသော နည်းလမ်းများရှိသောကြောင့် သင့်အနေဖြင့် သင်နှင့်သင့်တော်မည့် နည်းလမ်းကို သင် ရွေးချယ်နိုင်ပါသည်။



ကျွန်ုပ်တို့၏ အွန်လိုင်းပုံစံ [www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)ကို အသုံးပြုပါ



ကျွန်ုပ်တို့ကို ဖုန်း ၁၈၀၀ ၈၀၅ ၆၀၅ ဖြင့် ဩစတြေးလျနိုင်ငံမှ သို့မဟုတ် +၆၁ ၂ ၉၆၈၇ ၀၇၅၆ ဖြင့် နိုင်ငံခြားမှ (နံနက် ၈ နာရီ- ည ၆ နာရီ၊ တနင်္လာ-သောကြာ၊ ဆက်တိုက်/ မဲလ်ဘုန်း အချိန်) အတွင်း ဖုန်းဆက်ပါ

သင့်မိတ်ဆက်ပေးခြင်း နိုင်ငံခြားမှ ဖုန်းခေါ်သည့်အခါ ပုံမှန် နိုင်ငံခြားဖုန်းခေါ်ခများ ကျခံရနိုင်ပါသည်။ နိုင်ငံခြား ဖုန်းခေါ်ခများကို ရှောင်ရှားရန်အတွက် သင်ရောက်ရှိနေသည့် နိုင်ငံမှ ဖုန်းခေါ်ခပေးတာကို ကြိုးပမ်းမှတစ်ဆင့် ဖုန်းခေါ်ပြီး သူတို့အား ကျွန်ုပ်တို့၏ ဖုန်းနံပါတ်ကို ပေးလိုက်ပါ။



ကျွန်ုပ်တို့၏ ဌာနခွဲများအနက် တစ်ခုကို ကြည့်ရှုရန် ဝက်ဘ်ဆိုက် [www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



CBA ရှိ ကျွန်ုပ်တို့၏ မကျေနပ်ချက်ကိုင်တွယ်ရေးအဖွဲ့ ထံသို့ စာရေးပါ- Group Customer Relations Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

တံဆိပ်ခေါင်းကပ်ရန် မလိုပါ - ကျွန်ုပ်တို့ တံဆိပ်ခေါင်းခ ပေးပါမည်။

ကျွန်ုပ်တို့အား ကျေးဇူးပြု၍ ပြောပြပါ-

- သင့်အမည်နှင့် သင့်စိတ်ကြိုက် ဆက်သွယ်ရမည့်ဖုန်းနံပါတ်၊ လိပ်စာ- သင်လိုလားလျှင် အမည်မဖော်သူအဖြစ် တိုင်တန်းနိုင်သည်
- သင့် မကျေနပ်ချက် အကြောင်းအရာ၊ သင် တိုင်တန်းနေသည့် ကုန်ပစ္စည်း သို့မဟုတ် ဝန်ဆောင်မှု အကြောင်း၊ ထို့ပြင် မှားယွင်းနေသည့်အရာနှင့် တကွ သင် အလိုရှိသည့် ဖြေရှင်းချက်။

ဖြစ်နိုင်သမျှ အချက်အလက်အများအပြား ကျွန်ုပ်တို့အား ပေးကမ်းခြင်းဖြင့် ပိုမိုလျင်မြန်စွာ ဖြေရှင်းပေးစေရန် သင် ကျွန်ုပ်တို့အား ကူညီရာရောက်ပါသည်။ သင့်တွင် အထောက်အထား စာရွက်စာတမ်းများရှိလျှင် သင် တိုင်တန်းသည့်အခါ ၎င်းတို့ကို ကျေးဇူးပြု၍ အဆင်သင့်ဆောင်ထားပါ။

# တိုင်တန်းရန် အကယ်၍ သင် အကူအညီ လိုအပ်လျှင်

## သင့်အား ကူညီပေးရန် တစ်စုံတစ်ယောက်အား ခွင့်ပြုခြင်း

သင့်ကိုယ်စား သင့် မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုကို စီမံဆောင်ရွက်ပေးရန် သင် တစ်စုံတစ်ယောက်အား (အဆိုပါလူမှာ အသက် ၁၈ နှစ် သို့မဟုတ် အထက်ဖြစ်ရမည်) ခန့်အပ်နိုင်ပါသည်။ ဥပမာ၊ မိတ်ဆွေ သို့မဟုတ် မိသားစုဝင် တစ်ဦး၊ တရားဝင် ကိုယ်စားလှယ် သို့မဟုတ် အသိအမှတ်ပြုထားသည့် ကိုယ်စားလှယ်၊ သို့မဟုတ် ငွေကြေးပညာရှင်တို့ဖြစ်သည်။ သာမန်အားဖြင့် အကယ်၍ သင်ခွင့်ပြုလျှင် သင့် ကိုယ်စားလှယ်နှင့် ကျွန်ုပ်တို့ စကားပြောဆိုပါမည် သို့သော် အချို့ကိစ္စများတွင် ကျွန်ုပ်တို့အနေဖြင့် ၎င်းတို့ထံမှ ဦးစွာ အချက်အလက်ပိုမို (၎င်းတို့၏ အသိအမှတ်ပြုစာကဲ့သို့) ရယူရန် လိုအပ်နိုင်ပါသည်။

## မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းရန် လွယ်ကူသော အင်္ဂလိပ်စာဖြင့် လမ်းညွှန်

လူအများအပြားသည် စာဖြင့်ရေးသားထားသည့် အချက်အလက်များကို ဖတ်ရှုရန်နှင့် နားလည်ရန် ခက်ခဲကြသည်။ လွယ်ကူသော အင်္ဂလိပ်စာမှာ ရိုးရိုးစင်းစင်း ဘာသာစကားဖြစ်ပြီး အတိုချုံးထားကာ နားလည်ရ လွယ်ကူသည်။ ကျွန်ုပ်တို့၏ လွယ်ကူသော အင်္ဂလိပ်စာဖြင့် မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှု လမ်းညွှန်သည် မကျေနပ်ချက် မည်သို့တိုင်တန်းမည်နှင့် သင် တိုင်တန်းလျှင် ဘာဖြစ်မည်တို့ကို ရှင်းပြထားသည်။ ၎င်းကိုသင်ရှာနိုင်သော ဝက်ဘ်ဆိုက်မှာ- [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

## တယ်လီစာရိုက် (TTY) နံပါတ်

နားပင်းနေသော၊ နားအကြားအခက်အခဲရှိသော သို့မဟုတ် နှုတ်အပြောချွတ်ယွင်းသော လူများအတွက် စာရိုက်ရသည့် တယ်လီဖုန်း ဝန်ဆောင်မှု။

ဖုန်း ၁၃၃ ၆၇၇ ကိုခေါ်ဆိုပြီးနောက် ဖုန်းခေါ်ခိုင်းရန်ဖုန်းမှာ- ၁၃ ၂၂၁၁

## SMS တစ်ဆင့်ခေါ်ဆိုမှု

နားပင်းသော၊ နားအကြားအခက်အခဲရှိသော သို့မဟုတ် နှုတ်အပြောချွတ်ယွင်းသော လူများအတွက် တစ်ဆင့်ခေါ်ဆိုဝန်ဆောင်မှု။

စာရိုက်ရန် ဖုန်းနံပါတ်မှာ- 0423 677 767

ပိုမိုသိရှိရန်အတွက် National Relay Service (NRS) ကိုကြည့်ရှုရန်ဝက်ဘ်ဆိုက်မှာ- [www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accessshub](http://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accessshub). ၎င်းတို့၏ ဝန်ဆောင်မှုကို အသုံးမပြုမီ သင် NRS နှင့် စာရင်းသွင်းထားရန် လိုအပ်ပါမည်။

## အသံဖြင့် တစ်ဆင့်ခံ နံပါတ်

နှုတ်အသံထွက် ချွတ်ယွင်းနေသည့် လူများအတွက် အသံဖြင့် တစ်ဆင့်ခံ ဝန်ဆောင်မှု။

ဖုန်း ၁၃၀၀ ၅၅၅ ၇၂၇ ကိုခေါ်ဆိုပြီးနောက် ဖုန်းခေါ်ခိုင်းရန်မှာ- ၁၃ ၂၂၁၁

## စကားပြန် ဝန်ဆောင်မှုများ

အင်္ဂလိပ်စကားမှာ သင်၏ ပထမ ဘာသာစကား မဟုတ်လျှင် သင် ဘာသာပြန်နှင့်စကားပြန်ဌာန (Translating and Interpreter Services (TIS)) မှ တစ်ဆင့် အခမဲ့ စကားပြန်ဝန်ဆောင်မှုကို ရနိုင်ပါသည်။ ၎င်းဝက်ဘ်ဆိုက်မှာ- [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au). ဤဝန်ဆောင်မှုကို ပြည်ထဲရေးဌာန (Department of Home Affairs) က ဆောင်ရွက်ပေးပြီး ဘာသာစကား ၁၅၀ ကျော်ဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။ သင့်အတွက် ဤဝန်ဆောင်မှုကို ကျွန်ုပ်တို့က စီစဉ်ပေးစေလိုလျှင် ကျေးဇူးပြု၍ ကျွန်ုပ်တို့အား အသိပေးပါ။

# သင် မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းသည့်အခါ ဘာဖြစ်မည်နည်း

## သင်၏ မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းစာကို လက်ခံရရှိကြောင်း ကျွန်ုပ်တို့ အကြောင်းကြားပါမည်

မကျေနပ်ချက် အများစုကို ချက်ချင်း သို့မဟုတ် ရက်အနည်းငယ်အတွင်း ဖြေရှင်းပေးနိုင်ပါသည်။

အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့အနေဖြင့် သင့်မကျေနပ်ချက်ကို ချက်ချင်း မဖြေရှင်းပေးနိုင်လျှင် မကျေနပ်ချက်ကို စူးစမ်းရန် မှန်ကန်သော အဖွဲ့ (သုံးစွဲသူ ဆက်ဆံရေး အုပ်စုကဲ့သို့) ကို လုပ်ခိုင်းရန် လိုအပ်နိုင်ပါသည်။

ဤကိစ္စ၌ ကျွန်ုပ်တို့သည် သင့်မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းစာကို လက်ခံရရှိကြောင်း သင့်အား (သာမန်အားဖြင့် အလုပ်လုပ်ရန် နောက်တစ်နေ့) အသိပေးပါမည်။ ရည်ညွှန်း နံပါတ်ကို သင့်အား ပေးပါမည်။ ထို့ပြင် မကျေနပ်ချက်ကို ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းပေးမည့် သူ၏ အမည်နှင့် ဆက်သွယ်ရမည့် အသေးစိတ်အချက်များကို ကျွန်ုပ်တို့တတ်နိုင်သမျှ အမြန်ဆုံး သင့်အား အသိပေးပါမည်။

## ကျွန်ုပ်တို့တွင် ရှိနေသည့် သတင်းအချက်အလက်များကို ကျွန်ုပ်တို့ စိစစ်ပြီး ပြဿနာကို စုံစမ်းစစ်ဆေးပါမည်။

ကျွန်ုပ်တို့ထံ သင် ပေးသည့်သတင်းအချက်အလက်များကို ကျွန်ုပ်တို့ စိစစ်ပြီး ပြဿနာကို ကျွန်ုပ်တို့ အပိုင်း၌ လိုအပ်လျှင် နောက်ထပ် စုံစမ်းစစ်ဆေးပြီး မျှတသော ဖြေရှင်းချက်ကို ရရှိရန် သင်နှင့်အတူ လုပ်ကိုင်ပေးပါမည်။

အထွေထွေ အာမခံကိစ္စ သို့မဟုတ် ဝန်ဆောင်မှု မကျေနပ်ချက်အတွက် ကျွန်ုပ်တို့သည် တိုးတက်မှုအခြေအနေကို အနည်းဆုံး အလုပ်လုပ်ရက် ၁၀ ရက်ပြည့်တိုင်း အကယ်၍ ပြဿနာမှာ စောစီးစွာ ဖြေရှင်းပြီးမဟုတ်လျှင် သို့မဟုတ် အချိန်ပိုင်းနောက် တစ်မျိုးကို သင် သဘောတူထားသည် မဟုတ်လျှင် သင့်အား အသိပေးပါမည်။

## မျှတသော အဖြေကို ရှာဖွေရန် ကျွန်ုပ်တို့ သင်နှင့်အတူ လုပ်ကိုင်ပေးပါမည်

သင့် မကျေနပ်ချက်ကို ကျွန်ုပ်တို့ တတ်နိုင်သမျှ အမြန်ဆုံး အပြီးသတ် ဖြေရှင်းချက် ပေးရန် ကျွန်ုပ်တို့ ဦးတည်ပါမည်။ အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့ ရက်ပေါင်း ၃၀ အတွင်း ဤသို့ဖြေရှင်းပေးနိုင်လျှင် ကြန့်ကြာနေခြင်းအကြောင်းရင်းကို သင့်အား ပြောပြမည်။ အဖြေကြားသိရန် သင် မျှော်လင့်နိုင်သည့် ရက်စွဲကို သင့်အား ပေးပါမည်။ ထို့ပြင် ကျွန်ုပ်တို့၏ နောက်ဆုံးအဆင့်တိုးတက်မှုအခြေအနေကို သင့်အား ဆက်လက် အသိပေးပါမည်။

အကယ်၍ သင့် မကျေနပ်ချက်မှာ (ATM, EFTPOS, အကြွေးဝယ်ကတ်ပြားဖြင့် ဖောက်ကားမှုများ၊ အွန်လိုင်း ငွေပေးခြင်းများနှင့် BPAY အပါအဝင်) အီလက်ထရောနစ် ငွေပေးခြင်းများ နှင့် ဆက်စပ်နေလျှင် ကျွန်ုပ်တို့ ၂၁ ရက်အတွင်း ဖြေရှင်းပေးရန် ဦးတည်ပါမည်။ အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့ အချိန်မှီ မဖြေရှင်းပေးနိုင်လျှင် အကြောင်းရင်းကို သင့်အား အသိပေးပါမည်။

# အကယ်၍ သင် သင့်မကျေနပ်ချက်အပေါ် ကျွန်ုပ်တို့၏ အပြီးသတ် ဖြေရှင်းချက် သို့မဟုတ် ကျွန်ုပ်တို့၏ ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းပုံကို မကျေနပ်လျှင်

အကယ်၍ သင့်မကျေနပ်ချက်အပေါ် ရလဒ်အဖြေအား သင် မကျေနပ်လျှင် သင့်အနေဖြင့် အငြင်းပွားမှုကို ဩစတြေးလျနိုင်ငံ ငွေကြေး မကျေနပ်မှုများဆိုင်ရာ အာဏာပိုင် Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ထံ တင်သွင်းနိုင်ပါသည်။ ၎င်းတို့သည် မျှတပြီး မှီခိုကင်းကာ လွတ်လပ်သော မကျေနပ်ချက် ဖြေရှင်းရေး ဝန်ဆောင်မှုကို ဆောင်ရွက်ပေးသည်။



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



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



ဖုန်း- 1800 931 678 (အခမဲ့ ဖုန်းခေါ်ခ)



စာပို့လိပ်စာ- GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001

