

# راهنمای ارائه شکایت توسط مشتریان

اگر موردی وجود دارد که می‌توانیم آن را بهبود ببخشیم یا شما از محصولات، خدمات، کارکنان یا روند رسیدگی به شکایت ما راضی نیستید، مهم است که مطلع شویم تا بتوانیم آن را اصلاح کنیم. ما شکایت شما را جدی می‌گیریم، با شما همکاری می‌کنیم تا به شکایت تان رسیدگی کنیم و سعی می‌کنیم راه حلی پیدا کنیم که منصفانه و معقول است.

## اصول رسیدگی به شکایت ما

کارکنان و نمایندگان ما به هنگام پاسخگویی به شکایات مشتریان در استرالیا در همه حال:

1. اطمینان می‌یابند که طرح شکایت توسط مشتریان نزد ما رایگان است.
2. به مشتریان ما گوش کرده و برای درک نگرانی‌هایشان وقت می‌گذارند.
3. در رسیدگی به تمامی شکایات صادقانه، به طور یکنواخت و منصفانه عمل می‌کنند.
4. به کارکنان و نمایندگان ما توانایی می‌دهند تا به هنگام رسیدگی به شکایات و حل و فصل آنها با اقتدار و یکپارچگی عمل کنند.
5. مشتریان ما یا نمایندگان شان را در مورد پیشرفت شکایت شان به روز رسانی می‌کنند، از انگلیسی ساده استفاده کرده و هر نوع کمک برای ارتباط گیری یا دسترسی که ممکن است به آن نیاز داشته باشند را مدنظر می‌گیرند.
6. به محض آنکه متوجه بشویم اشتباه کرده ایم، عذر خواهی کرده و آزمون «آیا باید ما» بانک کامنولث را برای درست کردن اشتباه بکار می‌بریم.

7. شرایط فردی مشتریان مان را با حساسیت و احترام در نظر می‌گیرند، بویژه اگر آنها آسیب پذیرند و حمایت مناسب را فراهم می‌کنند.
8. به شکایات به طور کامل و بدون تاخیر غیر لازم رسیدگی می‌کنند.
9. تلاش واقعی می‌کنند تا شکایات را تا حد ممکن سریع حل و فصل کنند و در جایی که انجام این کار صحیح باشد، جبران مالی سریعی ارائه می‌دهند.
10. با سازمان‌های حل و فصل اختلاف بیرونی همکاری می‌کنند.
11. از شکایاتی که دریافت می‌کنیم، یاد می‌گیرند و به مواردی که می‌توانند بر سایر مشتریان اثر بگذارند، اولویت می‌دهند.
12. با بکارگیری روندهای حل اختلاف جایگزین در صورت امکان، سعی در اجتناب از اقدامات قانونی می‌کنند.
13. زمانی که امکان اجتناب از دعوی قضایی وجود ندارد، ما مدل CBA درباره اصول مربوط به طرف دعوی را که در [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp) آمده است، دنبال خواهیم کرد.

## طرح شکایت

چند راه ساده برای طرح شکایت وجود دارد بنابراین شما می توانید راهی را انتخاب کنید که برایتان مناسبتر است.

فرم آنلاین ما را در این آدرس استفاده کنید  
[www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



در استرالیا با شماره 1800 805 605 یا از خارج از کشور با شماره +61 2 9687 0756 (8 صبح تا 6 عصر، دوشنبه - جمعه به وقت سیدنی/ ملبورن) با ما تماس بگیرید



به هنگام تماس با موبایل تان از خارج از کشور، هزینه های رومینگ استاندارد اعمال می شوند. برای اجتناب از هزینه های رومینگ، با تلفن ثابت به اپراتور بین المللی کشوری که از آنجا تماس می گیرید زنگ زده و شماره ما را به آنها بدهید.

به یکی از شعبات ما مراجعه کنید  
[www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



با گروه شکایات ما در CBA مکاتبه کنید:  
Group Customer Relations  
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001



نیازی به استفاده از تمبر نیست - ما هزینه پست را می پردازیم.

## اگر نیاز به کمک برای مطرح کردن شکایت تان دارید

### اختیار دادن به فرد دیگری برای کمک به شما

شما می توانید فرد دیگری را تعیین کنید (که باید 18 ساله یا بالاتر باشد) تا از جانب شما به شکایت تان رسیدگی کند، برای مثال، یک دوست یا عضو خانواده، نماینده حقوقی یا معتبر دیگر یا مشاور مالی. به طور کلی، اگر شما به ما این اختیار را بدهید ما با نماینده تان صحبت می کنیم اما در برخی موارد، ممکن است نیاز باشد از آنها ابتدا اطلاعات بیشتری (مانند مجوزشان) را دریافت کنیم.

### راهنمای طرح شکایت به انگلیسی ساده

برای بسیاری افراد خواندن و درک اطلاعات نوشتاری سخت است. انگلیسی ساده از آن جهت مشابه زبان ساده است که کوتاه بوده و درک آن آسان است. راهنمای شکایت ما به انگلیسی ساده توضیح می دهد که چطور شکایت کنید و در صورتیکه شکایت کنید، چه می شود. می توانید آن را در این آدرس پیدا کنید [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

### شماره تله تایپ (TTY)

خدمات تایپ تلفنی برای افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند یا مشکل گفتاری دارند.

با شماره 133 677 تماس بگیرید و این شماره را درخواست کنید 13 2221



### رله اس ام اس

خدمات رله برای افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند یا مشکل گفتاری دارند.

تکست 0423677767



برای کسب اطلاعات بیشتر، به خدمات رله ملی (NRS) به این آدرس مراجعه کنید [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). پیش از استفاده از خدمات، شما باید نزد NRS ثبت نام کنید.

### شماره رله صدا

خدمات رله صدا برای افرادی است که مشکل گفتاری دارند.

با شماره 1300 555 727 تماس بگیرید و این شماره را درخواست کنید 13 2221



### خدمات مترجم شفاهی

اگر انگلیسی زبان اول شما نیست، می توانید از طریق خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) به خدمات مترجم شفاهی رایگان در این آدرس دسترسی داشته باشید [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au). این خدمات توسط اداره امور کشور (Department of Home Affairs) ارائه می شود و برای بیش از 150 زبان موجود است. اگر مایلید که ما این خدمات را برایتان ترتیب بدهیم، لطفا ما را مطلع کنید.

لطفا این موارد را به ما بگویید:

- نام و مشخصات تماس مورد نظرتان - اگرچه می توانید در صورتیکه ترجیح می دهید شکایت را به صورت ناشناس مطرح کنید
- اینکه شکایت تان در مورد چه می باشد که شامل محصولات یا خدماتی می شود که در موردشان شکایت می کنید و اینکه مشکل چه بوده است و راه حلی که به دنبال آن هستید.


با دادن اطلاعات هر چه بیشتر در حد امکان به ما، شما به ما کمک می کنید که موارد را سریعتر حل و فصل کنیم. اگر هر مدرک حمایت کننده ای دارید، لطفا به هنگام طرح شکایت تان آن را دم دست داشته باشید.


# اگر از پاسخ نهایی ما یا از نحوه رسیدگی ما به شکایت تان راضی نباشید

اگر از نتیجه شکایت تان راضی نباشید، می توانید نزد مقام شکایات مالی استرالیا (AFCA) اختلاف نظر را مطرح کنید. آنها خدمات حل و فصل شکایت رایگان، منصفانه و مستقلاً را ارائه می کنند:

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

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

تلفن: 1800 931 678 (تماس رایگان) 

آدرس پستی:  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001 

## وقتی شکایت می کنید، چه می شود

### ما دریافت شکایت تان را تصدیق می کنیم

اغلب شکایات را می توان بلافاصله یا طی چند روز حل و فصل کرد.

اگر نتوانیم بلافاصله به شکایت تان رسیدگی کنیم، ممکن است نیاز داشته باشیم گروه صحیح (مانند گروه روابط مشتری) را برای بررسی بکار بگیریم.

اگر اینچنین باشد، به شما اطلاع خواهیم داد که شکایت تان را دریافت کرده ایم (معمولاً تا روز کاری بعدی)، شماره مرجعی به شما می دهیم و نام و مشخصات تماس فردی را که به شکایت رسیدگی می کند، در اسرع وقت به شما می دهیم.

### اطلاعاتی را که داریم ارزیابی کرده و موارد را بررسی می کنیم.

اطلاعاتی را که شما به ما می دهید ارزیابی می کنیم، در صورت نیاز، موارد را از سمت خود بیشتر بررسی می کنیم و با شما همکاری می کنیم تا راه حلی منصفانه پیدا کنیم.

برای شکایات مربوط به محصولات کلی بیمه یا خدمات، حداقل هر 10 روز کاری، در مورد پیشرفت مان به شما اطلاع می دهیم، مگر آنکه زودتر حل و فصل شود یا با دوره زمانی متفاوتی موافقت کنید.

### با شما همکاری می کنیم تا به نتیجه منصفانه ای برسیم

هدف ما این خواهد بود که هر چه سریعتر تا حد امکان، پاسخ نهایی به شکایت تان را ارائه کنیم. اگر نتوانیم این کار را ظرف 30 روز انجام بدهیم، دلیل تاخیر را به شما می گوئیم، تاریخی به شما می دهیم که می توانید انتظار دریافت نتیجه را داشته باشید و همچنان شما را در جریان پیشرفت مان قرار می دهیم.

اگر شکایت تان به پرداختی های الکترونیکی (شامل ATM، EFTPOS، تراکنش های کارت اعتباری، پرداختی های آنلاین و BPAY) مربوط باشد، سعی خواهیم کرد که ظرف 21 روز پاسخ بدهیم. اگر نتوانیم به موقع پاسخ بدهیم، به شما دلیل آن را می گوئیم.

