



# 顾客投诉 指南

如果有什么我们可以改进的、或对我们的产品、服务、职员或投诉处理过程不满意，您应该让我们知道这些问题，这很重要，这样我们才能把事情做好。

我们将严肃对待您的投诉，配合您处理投诉问题，并努力寻找公平合理的解决方案。

## 我们的投诉处理原则

针对在澳大利亚的顾客投诉，我们的职员和我们的代表将恪守以下原则：

1. 确保顾客向我们提出投诉不会花钱。
2. 听顾客说，花时间理解他们的关切。
3. 以诚实、一致和公平的工作态度处理所有投诉。
4. 赋能与我们的职员和代表，以便在调查和解决投诉问题时体现他们的威信和正直。
5. 及时向顾客或他们的代表通报投诉进展情况，使用简单的英语并考虑他们可能需要沟通或无障碍方面的协助。
6. 我们一旦意识到做错了事就马上道歉，并应用联邦银行的“我们是否应该”检验手段改正错误。
7. 体谅和尊重顾客的个人情况，特别是当顾客处于弱势之时，提供恰当的帮助。
8. 彻底调查投诉问题，避免不必要的拖延。
9. 真正做出努力尽快解决投诉问题，应该给予补偿的话就迅速去这么做。
10. 配合外部纠纷化解机构的工作。
11. 从我们接到的投诉中吸取经验，并向上呈报有可能影响其他顾客的问题。
12. 在可行的情况下，采用化解纠纷的其它方法，尽量避免法律诉讼。
13. 如果不可能避免诉讼，我们将坚持联邦银行的模范诉讼当事人原则（详见[www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)）。

# 提出投诉

有几个简单的投诉方法，您可以选择最适合您的方法提出投诉。



填写我们的线上投诉表：  
[www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



在澳大利亚的话拨打**1800 805 605**，  
在海外的话拨打**+61 2 9687 0756**  
(周一到周五早上8点到晚上6点  
悉尼/墨尔本时间)

用您的手机从海外打电话可能有标准漫游费。要避免漫游费，从您所在国家用固定电话呼叫国际长途接线员，并向他们提供我们的号码。



亲自去我们分行  
[www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



给联邦银行的投诉团队写信：  
**Group Customer Relations**  
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

不需要贴邮票 – 邮资由我们来付。

请告诉我们：

- 您的名字和联系方式 – 不过您可以选择匿名投诉
- 您投诉什么，包括您要投诉的产品或服务、出了什么问题以及您希望如何解决。

给我们的信息越详细，我们解决问题的速度就越快。如果您有辅助资料，投诉时请把这些资料准备好。

# 如果您需要别人帮您投诉

## 授权别人帮您

您可以任命某人（必须年满18岁）代您管理您的投诉，比如朋友、家人、法律或其他有资质的代表、或财务顾问。我们一般会在您授权的情况下找您的代表，但在有些情况下我们需要先向他们了解更多信息（比如他们的资质）。

## 简易英语投诉指南

很多人觉得很难看懂书面信息。简易英语就像平常使用的语言，简洁易懂。我们的简易英语投诉指南解释了如何提出投诉以及投诉的后续步骤。

您可以通过网页[www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)查阅指南。

## 电传打字 (TTY) 号码

为失聪、有听力或言语障碍的人提供的电话打字服务。



致电**133 677**然后要求转接**13 2221**。

## 短信传话服务

为失聪、有听力或言语障碍的人提供的传话服务。



发短信至**0423 677 767**

详情请访问全国传话服务 (NRS) 的网站：

[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)。

您需要向NRS登记才可以使用他们的服务。

## 语音传话号码

为有言语障碍的人提供的语音传话服务。



致电**1300 555 727**然后要求转接**13 2221**。

## 口译服务

如果英语不是您的第一语言，您可以使用笔译和口译服务处 (TIS) 的口译服务，网址：[www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)。这项服务由内政部提供，有150多种语言。请告诉我们您是否希望我们来为您安排这项服务。

# 您提交投诉后的处理步骤

## 我们会确认收到您的投诉。

大多数投诉问题可以当场或在几天内解决。

如果我们无法当场解决您的投诉问题，我们可能需要让相关部门（比如集团顾客关系部）深入调查。

如果是这种情况，我们会尽快告诉您我们已经接到了您的投诉（一般在下一个工作日前）、给您一个参考号码，并告诉您谁在处理这件事情以及此人的联系方式。

## 我们将研究我们掌握的资料并调查相关问题。

我们将研究您给我们的资料，需要的话继续在我们这边调查相关问题，并与您配合寻找一个公平的解决方案。

对一般性的保险产品或服务投诉，我们至少每隔10个工作日会让您知道我们的进度，除非问题提早得到解决或您同意不同的间隔时间。

## 我们与您配合寻找一个公平的解决方案

我们将争取尽快为您提供我们对您投诉的最终答复意见。如果我们在30天内做不到这点，我们会告诉您拖延的原因、您可以期望何时听到结果，并继续向您通报我们的进度。

如果您的投诉与电子支付有关（包括提款机、刷卡机、信用卡交易、线上支付和BPAY），我们将争取在21天内做出答复。如果我们不能及时答复，我们会告诉您原因。

# 如果您对我们的最终答复或我们处理投诉的过程不满意

如果您对您投诉的结果不满意，您可以向澳大利亚金融投诉局（AFCA）提出投诉。他们提供公平、独立、免费的纠纷化解服务：



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



电子邮件：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



电话：1800 931 678（免费拨打）



邮寄地址：  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001

