Commonwealth Bank



Gabay para sa reklamo ng kostumer

Kung mayroong isang bagay na maaari naming pagbutihin, o kung hindi ka nasisiyahan sa aming mga produkto, serbisyo, kawani, o proseso ng paghawak ng reklamo, mahalagang marinig namin ang tungkol dito upang maitama namin ang mga ito.

Sineseryoso namin ang iyong reklamo, makikipagtulungan sa iyo upang tugunan ang iyong reklamo at susubukan naming humanap ng solusyon na patas at makatwiran.

Ang aming mga prinsipyo sa paghawak ng reklamo

Kapag tumutugon sa mga reklamo ng kostumer sa Australya, ang aming mga empleyado at mga kinatawan sa lahat ng oras ay:

1. Titiyaking libre para sa aming mga kostumer na magreklamo sa amin.
2. Makikinig sa aming mga kostumer at maglalaan ng oras upang unawain ang kanilang mga alalahanin.
3. Kikilos nang tapat, naaayon at patas sa paghawak ng lahat ng reklamo.
4. Bibigyan ng kapangyarihan ang aming mga empleyado at kinatawan na kumilos nang may awtoridad at integridad kapag nag-iimbestiga at nireresolba ang mga reklamo.
5. Pananatilihing naka-update ang aming mga kostumer o ang kanilang mga kinatawan sa pag-usad ng kanilang reklamo, gagamit ng simpleng salitang Ingles at isasaalang-alang ang anumang tulong sa komunikasyon o pag-access na maaaring kailanganin nila.
6. Hihingi ng paumanhin sa sandaling malaman namin na mali ang ginawa namin at ilalapat ang test na ‘Dapat Kami’ ng Commonwealth Bank para maitama ang mga bagay.
7. Isasaalang-alang ang mga personal na kalagayan ng aming mga kostumer nang may pag-unawa at paggalang, lalo na kung nakakaranas sila ng kahinaan, at magbibigay ng naaangkop na suporta.
8. Sisiyasating mabuti ang mga reklamo nang walang pagkaantala.
9. Tunay na magtatangkang lutasin ang mga reklamo sa lalong madaling panahon, at magbigay ng agarang kabayaran sa pananalapi kung ito ang tamang gawin.
10. Makikipagtulungan sa mga panlabas na lupon sa paglutas ng hindi pagkakaunawaan.
11. Matututo mula sa mga reklamong natatanggap namin at ipapasa sa nakatataas ang mga isyu na maaaring makaapekto sa iba pang mga kostumer.
12. Hangga't maaari sisikaping iwasan ang mga legal na paglilitis sa pamamagitan ng paggamit ng mga alternatibong proseso ng paglutas ng hindi pagkakaunawaan.

    Kung hindi posible na iwasan ang paglilitis, susundin namin ang mga prinsipyo ng Model Litigant ng CBA sa **www.commbank.com.au/mlp**

Paghain ng reklamo

May ilang madaling paraan para maghain ng reklamo kaya mapipili mo ang pinakaangkop sa iyo.



Gamitin ang aming online form sa **www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form**



Tawagan kami sa **1800 805 605** mula Australya o **+61 2 9687 0756** mula sa ibang bansa (8:00am hanggang 6:00pm, Lunes hanggang Biyernes, oras sa Syd/Melb)

Kapag tumatawag mula sa ibang bansa gamit ang iyong mobile, maaaring ilapat ang mga karaniwang singil sa roaming. Upang maiwasan ang mga singil sa roaming, tawagan ang internasyonal na operator sa bansang kinaroroonan mo gamit ang land line at ibigay sa kanila ang aming numero.



Bisitahin kami sa isa sa aming mga sangay **www.commbank.com.au/locate**



Sumulat sa aming pangkat ng mga reklamo sa CBA:

Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

Hindi na kailangang gumamit ng selyo - babayaran namin ang selyo.

Mangyaring sabihin mo sa amin:

- Ang iyong pangalan at ang iyong mga detalye sa pakikipag-ugnayan – bagama't maaari kang magreklamo nang hindi nakikilala kung gugustuhin mo
- Tungkol saan ang iyong reklamo, kabilang ang mga produkto o serbisyong inirereklamo mo at kung ano ang naging mali, at ang resolusyon na iyong hinahangad.

Sa pamamagitan ng pagbibigay sa amin ng maraming impormasyon hangga't maaari, matutulungan mo kaming lutasin ang mga bagay nang mas mabilis. Kung mayroon kang anumang pansuportang dokumento, mangyaring gamitin ito kapag nagrereklamo ka.

Kung kailangan mo ng tulong para magreklamo

Pagpapahintulot sa ibang tao na tumulong para sa iyo

Maaari kang magtalaga ng ibang tao (na dapat ay 18 taong gulang o mas matanda) upang pamahalaan ang iyong reklamo para sa iyo, halimbawa, isang kaibigan o miyembro ng pamilya, isang ligal o ibang kinikilalang kinatawan, o tagapayo sa pananalapi. Sa pangkalahatan, kakausapin namin ang iyong kinatawan kung pahihintulutan mo kaming gawin ito ngunit sa ilang pagkakataon, maaaring kailangan muna naming kumuha ng higit pang impormasyon (gaya ng kanilang akreditasyon) mula sa kanila.

Easy English Guide (Madaling Gabay sa Ingles) sa paggawa ng reklamo

Maraming tao ang nahihirapang basahin at hindi nalalaman ang nakasulat na impormasyon. Ang Easy English ay katulad ng simpleng wika dahil ito ay maikli at madaling maunawaan. Ang Easy English ay katulad ng simpleng wika dahil ito ay maikli at madaling maunawaan. Mahahanap mo ito sa **www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide**

Numero ng Teletype (TTY)

I-type ang serbisyo ng telepono para sa mga taong bingi, mahina ang pandinig o may kapansanan sa pananalita.



Tumawag sa **133 677** pagkatapos ay hindin ang **13 2221**

SMS relay

Serbisyo ng relay para sa mga taong bingi, mahina ang pandinig o may kapansanan sa pagsasalita.



Text **0423 677 767**

Para sa karagdagang impormasyon, bisitahin ang National Relay Service (NRS) sa **www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub**. Kailanganin magparehistro sa NRS bago gamitin ang kanilang serbisyo.

Numero ng voice relay

Serbisyo ng voice relay para sa mga taong may kapansanan sa pagsasalita.



Tumawag sa **1300 555 727** pagkatapos ay hingin ang **13 2221**

Mga serbisyo ng interpreter

Kung ang Ingles ay hindi mo unang wika, maaari mong ma-access ang libreng serbisyo ng tagapagsalin sa pamamagitan ng Translating and Interpreter Services (TIS) sa **www.tisnational.gov.au**. Ang serbisyong ito ay ibinibigay ng Department of Home Affairs (Kagawaran ng Suliraning Panloob) at magagamit sa mahigit 150 wika. Mangyaring ipaalam sa amin kung gusto mong ayusin namin ang serbisyong ito para sa iyo.

Ano ang mangyayari kapag nagreklamo ka

Kikilalanin namin ang iyong reklamo

Karamihan sa mga reklamo ay maaaring malutas kaagad o sa loob ng ilang araw.

Kung hindi namin kaagad naresolba ang iyong reklamo, maaaring kailangan naming kunin ang tamang pangkat (gaya ng Group Customer Relations) para tingnan ito.

Kung ganito ang sitwasyon, ipapaalam namin sa iyo na natanggap namin ang iyong reklamo (karaniwan ay sa susunod na araw ng negosyo), bibigyan ka ng numero ng sanggunian (reference number), at ipapaalam sa iyo ang pangalan at mga detalye sa pakikipag-ugnayan ng taong humahawak nito sa lalong madaling panahon sa abot ng aming makakaya.

Susuriin namin ang impormasyong mayroon kami at sisiyasatin ang mga isyu

Susuriin namin ang impormasyong ibibigay mo sa amin, iimbestigahan pa namin ang mga isyu kung kailangan, at makikipagtulungan kami sa iyo upang makahanap ng patas na solusyon.

Para sa mga pangkalahatang reklamo sa produkto o serbisyo ng seguro, ipapaalam namin sa iyo ang tungkol sa aming pag-usad nang hindi bababa sa bawat 10 araw ng negosyo, maliban kung ito ay naresolba nang mas maaga o sumasang-ayon ka sa ibang itinakdang panahon.

Makikipagtulungan kami sa iyo para makahanap ng patas na resulta

Layunin naming bigyan ka ng panghuling tugon sa iyong reklamo sa lalong madaling panahon. Kung hindi namin magawa ito sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo ang dahilan ng pagkaantala, bibigyan ka ng petsa kung kailan ka makakaasang makarinig ng resulta at patuloy kang ia-update sa aming progreso.

Kung ang iyong reklamo ay nauugnay sa mga elektronikong pagbabayad (kabilang ang ATM, EFTPOS, mga transaksyon sa credit card, online na pagbabayad at BPAY) layunin naming tumugon sa loob ng 21 araw. Kung hindi kami makatugon sa oras, ipapaalam namin sa iyo kung bakit.

Kung hindi ka nasiyahan sa aming huling tugon o sa aming paghawak sa iyong reklamo

Kung hindi ka nasiyahan sa resulta ng iyong reklamo, maaari kang magsampa ng hindi pagsang-ayon sa Australian Financial Complaints Authority (AFCA). Nagbibigay sila ng patas, independyente at libreng serbisyo sa pagresolba ng reklamo:



Website: **www.afca.org.au**



Email: **info@afca.org.au**



Telepono: **1800 931 678** (libreng tawag)



Address ng koreo:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

Commonwealth Bank of Australia ABN 48 123 123 124, AFSL at Australian credit licence 234945.