Commonwealth Bank



ग्राहक शिकायत मार्गदर्शिका

अगर ऐसा कुछ है जिसमें हम सुधार कर सकते हैं, या आप हमारे उत्पादों, सेवाओं, कर्मचारियों या शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो ये ज़रूरी है कि हम इसके बारे में सुनें ताकि हम चीज़ों को ठीक कर सकें।

हम आपकी शिकायत को गंभीरता से लेंगे, आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे और एक उचित और निष्पक्ष समाधान खोजने की कोशिश करेंगे।

हमारे शिकायत प्रबंधन सिद्धांत

ऑस्ट्रेलिया में ग्राहकों की शिकायतों का जवाब देते समय, हमारे कर्मचारी और हमारे प्रतिनिधि हमेशा:

1. सुनिश्चित करेंगे कि हमारे ग्राहक हमसे निःशुल्क शिकायत कर सकें।
2. हमारे ग्राहकों की बात सुनेंगे और उनकी चिंताओं को समझने के लिए समय निकालेंगे।
3. सभी शिकायतों से निपटने में ईमानदारी, लगातार और निष्पक्षता से कार्य करेंगे।
4. शिकायतों की जाँच और उनका समाधान करते समय हमारे कर्मचारियों और प्रतिनिधियों को अधिकार और सत्यनिष्ठा के साथ कार्य करने के लिए सशक्त बनाएँगे।
5. हमारे ग्राहकों या उनके प्रतिनिधियों को उनकी शिकायत की कार्रवाई पर अपडेट करते (नवीनतम सूचना देते) रहेंगे, सादी अंग्रेज़ी का इस्तेमाल करेंगे और किसी भी संचार या सुलभता हेतु मदद पर विचार करेंगे जिसकी उन्हें ज़रुरत पड़ सकती है।
6. जैसे ही हमें पता चलता है कि हमने गलत काम किया है, माफी माँगेंगे और चीज़ों को सही करने के लिए कॉमनवेल्थ बैंक के 'क्या हमें' टेस्ट लागू करेंगे।
7. संवेदनशीलता और सम्मान के साथ हमारे ग्राहकों की व्यक्तिगत परिस्थितियों पर विचार करेंगे, खासकर अगर वे आलोचनीयता का अनुभव कर रहे हैं, व उचित सहायता प्रदान करेंगे।
8. शिकायतों की पूरी तरह से और बिना अनावश्यक विलंब के जाँच करेंगे।
9. शिकायतों का जितनी जल्दी हो सके समाधान करने की वाकई में कोशिश करेंगे, और जहाँ ऐसा करना सही हो वहाँ तुरंत वित्तीय मुआवज़ा प्रदान करेंगे।
10. बाहरी विवाद समाधान निकायों के साथ मिलकर सहयोग करेंगे।
11. हमें प्राप्त होने वाली शिकायतों से सीखेंगे और उन मुद्दों को आगे बढ़ाएँगे जो अन्य ग्राहकों को प्रभावित कर सकते हैं।
12. जब भी संभव हो वैकल्पिक विवाद समाधान प्रक्रियाओं का इस्तेमाल करके कानूनी कार्यवाही से बचने की कोशिश करेंगे।

    जहाँ मुकदमेबाज़ी से बचना संभव न हो, हम www.commbank.com.au/mlp पर CBA के मॉडल विवादी सिद्धांतों का पालन करेंगे।

शिकायत करना

शिकायत करने के कुछ आसान तरीके हैं ताकि आप अपने लिए सबसे उपयुक्त विकल्प चुन सकें।



हमारे ऑनलाइन फॉर्म का इस्तेमाल करें जो www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form पर मौजूद है



हमें ऑस्ट्रेलिया से **1800 805 605** पर या विदेशों से **+61 2 9687 0756** पर कॉल करें
(सुबह 8 - शाम 6 बजे, सोम-शुक्र, Syd/Melb टाइम)

अपने मोबाइल द्वारा विदेश से कॉल करते समय, स्टैंडर्ड रोमिंग शुल्कलागू हो सकते हैं। रोमिंग शुल्क से बचने के लिए, जिस देश में आप हैं, वहाँ के इंटरनेशनल ऑपरेटर को लैंड लाइन से कॉल करें और उन्हें हमारा नंबर दें।



हमारी किसी एक शाखा पर पधारें
www.commbank.com.au/locate



CBA में मौजूद हमारी शिकायत टीम को लिखें:

Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

स्टैम्प का इस्तेमाल करने की कोई ज़रुरत नहीं है - डाक के लिए हम भुगतान करेंगे।

कृपया हमें बताएँ:

- आपका नाम और आपकी प्रधान संपर्क जानकारी - हालाँकि आप चाहें तो एक गुमनाम शिकायत भी कर सकते/सकती हैं
- आपकी शिकायत किस बारे में है, उन उत्पाद या सेवाओं सहित जिनके बारे में आप शिकायत कर रहे/रही हैं और क्या गलत हुआ है, और आप जिस समाधान की माँग कर रहे/रही हैं।

हमें ज़्यादा से ज़्यादा जानकारी देकर, आप चीज़ों को तेज़ी से हल करने में हमारी मदद करेंगे। अगर आपके पास कोई सहायक दस्तावेज़ हों, तो कृपया अपनी शिकायत करते समय उन्हें भी अपने पास उपलब्ध रखें।

अगर आपको शिकायत करने के लिए मदद चाहिए

किसी और को आपकी मदद करने के लिए अधिकृत करना

आप अपनी ओर से अपनी शिकायत का प्रबंध ध करने के लिए किसी और को (जिसकी उम्र 18 साल या उससे ज़्यादा होनी चाहिए) नियुक्त कर सकते/सकती हैं, कैसे, कोई दोस्त या परिवार का सदस्य, एक कानूनी या अन्य मान्यता प्राप्त प्रतिनिधि, या फाइनेंशियल काउंसेलर (वित्तीय सलाहकार)। आम तौर पर, अगर आप हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत करते/करती हैं तो हम आपके प्रतिनिधि से बात करेंगे, लेकिन कुछ मामलों में, हमें पहले उनसे और ज़्यादा जानकारी (जैसे उनका प्रत्यानन) प्राप्त करने की ज़रुरत पड़ सकती है।

शिकायत करने के लिए आसान अंग्रेज़ी गाइड

बहुत से लोगों को लिखित जानकारी को पढ़ने और समझने में मुश्किल होती है। आसान अंग्रेज़ी सादी भाषा के समान ही है जिसमें ये संक्षिप्त और समझने में आसान है। हमारी आसान अंग्रेज़ी शिकायत मार्गदर्शिका बताती है कि शिकायत कैसे करें और अगर आप शिकायत करते/करती हैं तो क्या होता है। ये आपको www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide पर मिलेगी

टेलीटाइप (TTY) नंबर

उन लोगों के लिए टेलीफोन सर्विस टाइप करें जो बहरे हैं, सुन नहीं सकते या बोलने में अक्षम हैं।



133 677 पर कॉल करें और फ़िर **13 2221** के लिए पूछें

SMS रिले

उन लोगों के लिए रिले सेवा जो बहरे हैं, सुन नहीं सकते या जिन्हें वाक् संबंधी विकार हैं।



टेक्स्ट करें **0423 677 767**

और ज़्यादा जानकारी के लिए, www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub पर नेशनल रिले सर्विस (NRS) पर जाएँ। उनकी सेवा का इस्तेमाल करने से पहले आपको NRS में रजिस्टर करना होगा।

वॉइस रिले नंबर

वाक् संबंधी विकार वाले लोगों के लिए वॉइस रिले सर्विस।



1300 555 727 पर कॉल करें और फिर **13 2221** के लिए पूछें

दुभाषिया सेवाएँ

अगर अंग्रेज़ी आपकी पहली भाषा नहीं है, तो आप www.tisnational.gov.au पर अनुवाद और दुभाषिया सेवाओं (TIS) के ज़रिये एक नि:शुल्क दुभाषिया सेवा का इस्तेमाल कर सकते/सकती हैं। ये सेवा गृह विभाग द्वारा प्रदान की जाती है और 150 से ज़्यादा भाषाओं में उपलब्ध है। अगर आप चाहें तो हम आपके लिए इस सेवा की व्यवस्था कर सकते हैं।

क्या होता है जब आप शिकायत करते/करती हैं

हम आपकी शिकायत को स्वीकार करेंगे

ज़्यादातर शिकायतों का समाधान तुरंत या कुछ दिनों के अंदर किया जा सकता है।

अगर हम आपकी शिकायत का समाधान तुरंत नहीं कर पाते हैं, तो हमें इस पर गौर करने के लिए सही टीम (जैसे ग्रुप कस्टमर संबंध) की ज़रुरत पड़ सकती है।

अगर ऐसा हुआ, तो हम आपको बताएँगे कि हमें आपकी शिकायत मिली है (आम तौर पर अगले कारोबारी दिन तक), आपको एक रेफरेंस नंबर (संदर्भ संख्या) देंगे, और जितनी जल्दी हो सकेगा, हम आपको उस व्यक्ति का नाम और संपर्क जानकारी देंगे जो इसे संभाल रहा है।

हम अपने पास मौजूद जानकारी का आंकलन करेंगे और समस्याओं की जाँच करेंगे

हम आपके द्वारा हमें दी गई जानकारी का आंकलन करेंगे, ज़रूरत पड़ने पर अपनी ओर से आगे की जाँच करेंगे, और एक उचित समाधान ढूँढने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे।

सामान्य बीमा उत्पाद या सेवा शिकायतों के लिए, हम आपको कम से कम हर 10 व्यावसायिक दिनों में अपनी कार्रवाई की प्रगति के बारे में बताएँगे, जब तक कि इसे इससे पहले हल नहीं किया जाता या आप एक अलग समय सीमा के लिए सहमत नहीं हो जाते।

निष्पक्ष परिणाम ढूँढने के लिए हम आपके साथ मिलकर काम करेंगे

हम जितनी जल्दी हो सके आपको आपकी शिकायत का अंतिम जवाब देने का लक्ष्य रखेंगे। अगर हम 30 दिनों के अंदर ऐसा नहीं कर पाए, तो हम आपको देरी का कारण बताएँगे, आपको एक तारीख देंगे जिससे आप एक परिणाम सुनने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं और अपनी कार्रवाई की प्रगति पर आपको अपडेट करना जारी रखेंगे।

अगर आपकी शिकायत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स (ATM, EFTPOS, क्रेडिट कार्ड लेनदेन, ऑनलाइन पेमेंट्स और BPAY सहित) से संबंधित है, तो हम 21 दिनों के अंदर जवाब देने का लक्ष्य रखेंगे। अगर हम समय पर जवाब नहीं दे पाए, तो हम आपको इसकी वजह बताएँगे.

अगर आप हमारी अंतिम प्रतिक्रिया से या आपकी शिकायत के हमारे निपटान से नाखुश होते हैं

अगर आप अपनी शिकायत के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) के पास विवाद दर्ज कर सकते/सकती हैं। वे एक निष्पक्ष और स्वतंत्र, मुफ्त शिकायत समाधान सेवा प्रदान करते हैं:



वेबसाइट: **www.afca.org.au**



ईमेल: **info@afca.org.au**



फ़ोन: **1800 931 678** (मुफ्त कॉल)



डाक पता:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

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