Commonwealth Bank



ग्राहकको गुनासो बारे निर्देशिका

यदि हामीले सुधार गर्न सक्ने केही कुरा छन् भने, वा तपाईं हाम्रा उत्पादनहरू, सेवाहरू, कर्मचारीहरू वा गुनासोलाई ब्यवस्थापन गर्ने प्रक्रियासँग सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, हामीले यसको बारेमा थाहा पाउनु महत्त्वपूर्ण छ ताकि हामीले यस्ता कुराहरू ठीक गर्न सकौं।

हामी तपाईंको गुनासोलाई गम्भीरतापूर्वक लिनेछौं, तपाईंको गुनासोलाई सम्बोधन गर्न तपाईसँग काम गर्नेछौं र उचित र व्यावहारिक समाधान खोज्ने प्रयास गर्नेछौं।

हाम्रो गुनासो ब्यवस्थापन सिद्धान्तहरू

अष्ट्रेलियामा ग्राहकका गुनासोहरूको प्रतिकृया दिंदा, हाम्रा कर्मचारीहरू र प्रतिनिधिहरूले सधैं:

1. हाम्रा ग्राहकहरूले निःशुल्क उजुरी गर्न पाँउछन् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्नेछन्।
2. हाम्रा ग्राहकहरूको कुरा सुन्नेछन् र उनीहरूको चिन्ता बुझ्नको लागि समय दिनेछन्।
3. सबै उजुरीहरूको ब्यवस्थापन गर्दा इमानदार, एकरुपले र निष्पक्ष रूपमा कार्य गर्नेछन्।
4. हाम्रा कर्मचारी र प्रतिनिधिहरूलाई गुनासो छानबिन र समाधान गर्दा अधिकार र निष्ठाका साथ कार्य गर्न सशक्त बनाइनेछ।
5. हाम्रा ग्राहकहरू वा उनीहरूका प्रतिनिधिहरूलाई उनीहरूको गुनासोको प्रगतिको बारेमा अद्यावधिक गरी राखिनेछ, सरल अङ्ग्रेजी प्रयोग गरिनेछ र उनीहरूलाई आवश्यक पर्न सक्ने सञ्चार वा असक्तता सम्वन्धी सहायता दिएनेछ।
6. हामीले गल्ती गरेको थाहा पाउने बित्तिकै माफी माग्नेछन् र कुरा सच्याउन कमन्वेल्थ बैंकको 'सुड 'वि' (‘Should We’) भन्ने जाँच लागू गर्नेछन्।
7. हाम्रा ग्राहकहरूको व्यक्तिगत परिस्थितिहरूलाई संवेदनशीलता र सम्मानका साथ विचार गर्नेछन्, विशेष गरी यदि उनीहरू कम्जोर छन भने उपयुक्त सहयोग प्रदान गर्नेछन्।
8. उजुरीको छानबिन राम्ररी र अनावश्यक ढिलाइ नगरी गर्नेछन्।
9. सकेसम्म चाँडो गुनासोहरू समाधान गर्न सही प्रयास गर्नेछन्, र उचित ठाँउमा तत्काल आर्थिक क्षतिपूर्ति प्रदान गर्नेछन्।
10. बाह्य विवाद समाधान निकायहरूसँग सहकार्य गर्नेछन्।
11. हामीले प्राप्त गरेका गुनासोहरूबाट सिक्नेछन र अन्य ग्राहकहरूलाई असर पार्ने खालका समस्याहरूलाई तिब्र कारवाहीका लागि अघि बढाउनेछन्।
12. सम्भव भएसम्म वैकल्पिक विवाद समाधान प्रक्रियाहरू प्रयोग गरेर कानूनी कारवाही बचाउन प्रयास गर्नेछन्।

    जहाँ कानुनी कारवाही रोक्न सम्भव छैन, त्यहाँ हामी www.commbank.com.au/mlp मा पाइने कमन्वेल्थ बैंकको ढाँचा अनुसार मुद्धाका सिद्धान्तहरू पालन गर्नेछौं।

गुनासो उजुरी गर्ने बारे

उजुरी गर्ने केही सजिला तरिकाहरू छन् जस मध्य उपयुक्त एउटा छान्न सक्नुहुन्छ।

www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form मा रहेको हाम्रो अनलाइन फारम प्रयोग गर्नुहोस्

हामीलाई अष्ट्रेलियाबाट 1800 805 605 मा वा विदेशबाट +61 2 9687 0756 मा कल गर्नुहोस् (बिहान ८ बजे देखि ६ बजे सम्म, सोमबार-शुक्रबार, सिड्नी /मेलबर्न समय)

आफ्नो मोबाइल प्रयोग गरेर विदेशबाट फोन गर्दा सामान्य 'रोमिङ' शुल्क लाग्न सक्छ। रोमिङ शुल्कबाट बच्नको लागि, ल्यान्डलाइनबाट आफू बसेको देशको अन्तर्राष्ट्रिय संचालकलाई फोन गर्नुहोस् र तिनीहरूलाई हाम्रो नम्बर दिनुहोस्।

हाम्रो शाखामा आउनुहोस् www.commbank.com.au/locate

कमन्वेल्थ बैंकको हाम्रो गुनासो हेर्ने टोलीलाई पत्र लेख्नुहोस् :

Group Customer Relations
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

हुलाकी टिकट टाँस्नु पर्दैन - हामी हुलाकी शुल्क तिर्नेछौं।

कृपया हामीलाई भन्नुहोस्:

- तपाईंको नाम र तपाईंको रोजाईको सम्पर्क विवरणहरू - यद्यपि तपाईंले चाहेमा बेनामी उजुरी गर्न सक्नुहुन्छ
- तपाईंले केका बारेमा गुनासो गरेको हो, कुन वस्तु वा सेवाहरूका बारेमा हो, र के गल्ती भएको छ, अनि तपाईंले खोजिरहनुभएको समाधान।

तपाईंले सकेसम्म धेरै जानकारी दिनु भए हामीलाई छिटो समाधान गर्न मद्दत हुनेछ। यदि तपाईंसँग कुनै सहायक कागजातहरू छन् भने, कृपया तपाईंले आफ्नो उजुरी गर्दा यसलाई सम्लग्न गर्नुहोस्।

यदि तपाईंलाई उजुरी गर्न मद्दत चाहिन्छ भने बताउनुहोस्

अरू कसैलाई तपाईंलाई मद्दत गर्न अधिकार दिनेबारे

तपाईंले आफ्नो तर्फबाट आफ्नो गुनासो व्यवस्थापन गर्न अरू कसैलाई (जो १८ वर्ष वा सोभन्दा माथिको हुनुपर्छ) नियुक्त गर्न सक्नुहुन्छ, उदाहरणका लागि, साथी वा परिवारको सदस्य, कानुनी वा अन्य मान्यता प्राप्त प्रतिनिधि, वा वित्तीय सल्लाहकार। सामान्यतया, यदि तपाईंले हामीलाई त्यसो गर्न अधिकार दिनुभयो भने हामी तपाईंको प्रतिनिधिसँग कुरा गर्नेछौं तर केही अवस्थाहरूमा हामीले पहिला उनीहरूबाट थप जानकारी (जस्तै उनीहरूको मान्यता प्राप्तबारेमा) लिनु पर्ने हुन सक्छ।

उजुरी गर्नेबारे सरल अंग्रेजीमा निर्देशिका

धेरै मानिसहरूलाई लिखित जानकारी पढ्न र बुझ्न गाह्रो हुन्छ। सजिलो अंग्रेजी (Easy English) निर्देशिका सरल भाषामा छ र यो संक्षिप्त र बुझ्न सजिलो छ। हाम्रो सजिलो अंग्रेजी उजुरी निर्देशिका (Easy English Complaint Guide) ले उजुरी कसरी गर्ने र तपाईंले उजुरी गर्नुभयो भने के हुन्छ भन्ने बुझाउँछ। यसलाई www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguideमा फेला पार्न सक्नुहुन्छ

टेलिटाइप (TTY) नम्बर

बहिरा, सुन्न नसक्ने वा बोल्न नसक्ने व्यक्तिहरूको लागि टेलिफोन सेवा टाइप गर्नुहोस् (लेख्नुहोस्)।

133 677 मा फोन गर्नुहोस् र 13 2221 मा फोन लगाउन अनुरोध गर्नुहोस्

एस.एम.एस (SMS) रिले

रिले सेवा बहिरा, कम सुन्ने वा बोल्न कमजोरी भएका मानिसहरूका लागि हो।

0423 677 767 मा टेक्स्ट गर्नुहोस्

थप जानकारीको लागि, www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub मा राष्ट्रिय रिले सेवा (एन.आर.एस) हेर्नु होला। तपाईंले NRS को सेवा प्रयोग गर्नु अघि दर्ता गर्नुपर्नेछ।

आवाज रिले नम्बर

बोल्ने कमजोरी भएका मानिसहरूका लागि भ्वाइस रिले सेवा।

1300 555 727मा फोन गर्नुहोस् त्यसपछि
13 2221 मा फोन लगाई गर्नुहोस् माग्नुहोस् अनुरोध

दोभाषे सेवाहरू

यदि अंग्रेजी तपाईंको पहिलो भाषा होइन भने, तपाईंले www.tisnational.gov.au मा Translating and Interpreter Services (TIS) (टि.आई.एस) मार्फत नि:शुल्क दोभाषे सेवा पाउनुहुन्छ। यो सेवा गृह मामिला विभागद्वारा प्रदान गरिएको हो र १५० भन्दा बढी भाषाहरूमा उपलब्ध छ। यो सेवाको व्यवस्था हामीबाट गराउन चाहनुहुन्छ भने कृपया हामीलाई थाहा दिनुहोस्।

उजुरी हाले पछी के हुन्छ?

हामी तपाईंको गुनासो प्राप्त गरेको स्विकार गर्नेछौं।

धेरै उजुरीहरू घटनास्थलमै वा केही दिन भित्र समाधान गर्न सकिन्छ।

यदि हामीले तपाईंको गुनासोलाई त्यतिखेरै समाधान गर्न सकेनौं भने, यसलाई उचित टोली (जस्तै समूह ग्राहक सम्बन्ध) ले हेर्नु पर्ने हुन सक्छ।

यदि यो भयो भने, हामीले तपाईंको उजुरी प्राप्त गरेको जानकारी दिनेछौं (सामान्यतया अर्को व्यावसायिक दिनमा), तपाईंलाई एउटा सन्दर्भ नम्बर दिनेछौं, र जती सक्दो चाँडो यसलाई हेर्ने व्यक्तिको नाम र सम्पर्क विवरणहरू दिनेछौं।

हामीसँग भएको जानकारीको मूल्याङ्कन गर्नेछौं र मुद्दाहरूको छानबिन गर्नेछौं।

हामी, तपाईंले हामीलाई दिनुभएको जानकारीको मूल्याङ्कन गर्नेछौं, आवश्यक भएमा हाम्रो ठाउँबाट मुद्दाहरूको थप अनुसन्धान गर्नेछौं, र निष्पक्ष समाधान खोज्न तपाईंसँगै काम गर्नेछौं।

सामान्य बीमा वा सेवाबारे गुनासोहरूको लागि, हामी तपाईंलाई कम्तिमा प्रत्येक १० व्यापारिक दिनहरूमा हाम्रो प्रगतिको बारेमा जानकारी दिने गर्दछौं, त्यो भन्दा पहिले समाधान गरिएको वा तपाईंले फरक समय सीमा राख्न सहमत हुनुभएको अवस्था बाहेक।

हामी निष्पक्ष नतिजामा पुग्नलाई तपाईंसँग सहकार्य गर्नेछौं ।

हामी सकेसम्म चाँडो तपाईंको गुनासोको अन्तिम प्रतिक्रिया दिने लक्ष्य राख्नेछौं। यदि हामीले ३० दिन भित्र यो गर्न सकेनौं भने, हामी तपाईंलाई ढिलाइको कारण बताउनेछौं, तपाईंलाई परिणाम पाउन सक्ने मिति दिनेछौं र प्रगतिको अद्यावधिक गरी राख्नेछौं।

यदि तपाईंको गुनासो विद्युतिय भुक्तानीहरूसँग सम्बन्धित छ भने (ATM लगायत EFTPOS, क्रेडिट कार्ड लेनदेनहरू, अनलाइन भुक्तानीहरू र BPAY) हामी २१ दिन भित्र जवाफ दिने लक्ष्य राख्नेछौं। यदि हामीले समयमा प्रतिक्रिया दिन सकेनौं भने, हामी तपाईंलाई यसको कारण थाहा दिनेछौं।

यदि तपाईं हामीले दिएको अन्तिम प्रतिक्रिया वा हामीले तपाईंको गुनासो छानविन गरेको बारे खुशी हुनुहुन्न भने

यदि तपाईं आफ्नो गुनासोको नतिजासँग सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंले Australian Financial Complaints Authority (AFCA) मा विवाद दर्ता गर्न सक्नुहुन्छ। तिनीहरूले निष्पक्ष र स्वतन्त्र, नि:शुल्क उजुरी समाधान सेवा प्रदान गर्छन्:

वेबसाइट: www.afca.org.au

इमेल: info@afca.org.au

फोन: **1800 931 678** (free call)

हुलाकी ठेगाना:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001

कमनवेल्थ बैंक अफ अष्ट्रेलिया (Commonwealth Bank of Australia) ABN 48 123 123 124, AFSL र अस्ट्रेलियाली लेनदेन इजाजतपत्र (Australian credit licence) 234945.