Commonwealth Bank



வாடிக்கையாளர் புகார் வழிகாட்டி

நாங்கள் மேம்படுத்திக்கொள்ள வேண்டிய ஒன்று இருந்தால் அல்லது எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள், அலுவலரிடத்தில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையென்றால் அல்லது கையாளும் நடைமுறை குறித்து நீங்கள் புகாரளிக்க விரும்பினால், அது குறித்து நாங்கள் தெரிந்துகொள்வது அவசியம். இதனால் அவற்றை நாங்கள் சரிசெய்ய முடியும்.

உங்கள் புகாரை நாங்கள் தீவிரமாக எடுத்துக் கொள்வோம். உங்கள் புகாரை நிவர்த்தி செய்யவும், ஏற்கக்கூடிய நியாயமான தீர்ப்பைக் கண்டறியவும் உங்களுடன் இணைந்து பணியாற்றுவோம்.

எங்கள் புகார் கையாளுகைக் கொள்கைகள்

ஆஸ்திரேலியாவில் வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்குப் பதிலளிக்கையில், எல்லா நேரங்களிலும் எங்கள் பணியாளர்களும் பிரதிநிதிகளும் செய்ய வேண்டியது:

1. எங்களிடம் வாடிக்கையாளர்கள் சுதந்திரமாகப் புகாரளிப்பதை உறுதி செய்தல்.
2. எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் சொல்வதைக் கேட்டு அவர்கள் கவலைகளைப் புரிந்துகொள்ள நேரம் எடுத்துக் கொள்ளுதல்.
3. அனைத்துப் புகார்களையும் கையாளும்போது நேர்மையாக, சீராக, நியாயமாகச் செயல்படுதல்
4. புகார்களை விசாரிக்கும்போதும் அவற்றைத் தீர்த்து வைக்கும்போதும் எங்கள் பணியாளர்களுக்கும் பிரதிநிதிகளுக்கும் அதிகாரத்துடனும் நேர்மையுடனும் செயல்பட உரிமையளித்தல்.
5. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அல்லது அவர்கள் பிரதிநிதிகளுக்கு அவர்களது புகார் முன்னேற்றம் குறித்து எளிய ஆங்கிலத்திலும் அவர்களுக்குத் தேவைப்படும் ஏதேனும் செய்தித்தொடர்பு அல்லது எளிமைப்படுத்தல் உதவியைக் கருத்தில் கொண்டும் அவ்வப்போது தகவல் தெரிவித்தல்.
6. நாம் தவறு செய்துவிட்டோம் என்று தெரிந்தவுடன் மன்னிப்புக் கேட்டு அவற்றைச் சரிசெய்வதற்கு Commonwealth Bank-ன் 'Should We' சோதனையைப் பயன்படுத்தவும்.
7. வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட சூழல்களை குறிப்பாக அவர்கள் இயலாமையில் இருக்கும்போது தகுந்த உதவியை வழங்கி உணர்வுப்பூர்வமாகவும் மரியாதையுடனும் கவனத்தில் கொள்ளுதல்.
8. புகார்களை முழுமையாகவும், எந்தவிதத் தாமதமின்றியும் விசாரித்தல்.
9. முடிந்தவரை புகார்களை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கான நியாயமான முயற்சியைச் செய்தல், அதோடு உடனடியாக நிதி இழப்பீட்டை வழங்குதல் சரியான ஒரு தீர்வாக அமையும்.
10. புறம்சார் சர்ச்சை தீர்வு அமைப்புகளுடன் ஒத்துழைப்பு.
11. நாம் பெறும் புகார்களிலிருந்து கற்றுக்கொண்டு பிற வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்கக்கூடிய பிரச்சினைகளை மேல்மட்ட நிலைக்குக் கவனப்படுத்தவும்.
12. எப்போதெல்லாம் முடிகிறதோ அப்போது மாற்று சர்ச்சை தீர்வு நடைமுறைகளைப் பயன்படுத்தி சட்ட நடவடிக்கைகளைத் தவிர்க்க முனைதல்.

    வழக்கினைத் தவிர்க்க முடியாதபோது, நாங்கள் www.commbank.com.au/mlp பக்கத்தில் உள்ள CBAவின் மாதிரி வழக்குக் கொள்கைகளைக் கடைபிடிப்போம்

புகாரளித்தல்

புகாரளிக்க சில எளிய வழிகள் உள்ளன. உங்களுக்கு நன்கு பொருந்தக்கூடிய ஒன்றை நீங்கள் தேர்ந்தெடுக்கலாம்.

www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form பக்கத்திலுள்ள இணையவழி படிவத்தைப் பயன்படுத்தலாம்

எங்களை **1800 805 605** என்ற எண்ணில் ஆஸ்திரேலியாவிலிருந்தும் அல்லது **+61 2 9687 0756** என்ற எண்ணை அயல்நாட்டிலிருந்தும் (காலை 8 முதல் மாலை 6 வரை, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, சிட்னி/மெல்போர்ன் நேரத்தில்) அழைக்கலாம்

உங்கள் கைபேசியிலிருந்து அயல்நாட்டிலிருந்து அழைக்கும்போது வழக்கமான ரோமிங் கட்டணங்கள் பொருந்தும். ரோமிங் கட்டணங்களைத் தவிர்க்க, நீங்கள் இருக்கும் நாட்டிலுள்ள தொலைபேசியில் சர்வதேச ஆப்ரேட்டரை அழைத்து எங்கள் எண்ணைக் கொடுக்கவும்.

எங்கள் கிளை ஒன்றுக்கு வருகை தரலாம் www.commbank.com.au/locate

CBA-வின் புகார்க் குழுவுக்கு எழுதுங்கள்:

குழு வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள்
அஞ்சல் கட்டணமில்லை 41 Sydney, NSW 2001

ஸ்டாம்பு ஒட்ட வேண்டிய அவசியமில்லை - தபால் கட்டணத்தை நாங்கள் செலுத்துவோம்.

தயவுசெய்து எங்களிடம் தெரியப்படுத்துங்கள்:

- உங்கள் பெயரையும் நீங்கள் பயன்படுத்த விரும்பும் தொடர்பு விபரங்களும் - நீங்கள் விரும்பினால் அநாமதேயப் புகாரையும் செய்யலாம்
- நீங்கள் புகாரளிக்கும் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் குறித்தும் என்ன தவறு நேர்ந்தது, நீங்கள் எதிர்பார்க்கும் தீர்வு என்ன என்பவை உள்ளிட்ட உங்கள் புகார் என்ன என்பது குறித்து.

முடிந்தவரை அதிகமாக எங்களுக்குத் தகவல்களை அளிப்பதன் மூலம், பிரச்சினைகளை நாங்கள் விரைந்து தீர்க்க நீங்கள் உதவுவீர்கள். உங்களிடம் துணை ஆவணங்கள் ஏதுமிருந்தால், புகார் செய்யும்போது அவற்றைத் தயாராக வைத்திருங்கள்.

புகாரளிக்க உங்களுக்கு உதவி தேவையெனில்

உங்களுக்கு உதவ இன்னொருவருக்கு அங்கீகாரமளித்தல்

உங்கள் சார்பாக உங்கள் புகாரைக் கையாள நீங்கள் இன்னொருவரை (18 வயது அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவராக இருக்க வேண்டும்) நியமிக்கலாம்; உதாரணமாக, ஒரு நண்பர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர், ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது வேறு அங்கீகாரமுள்ள பிரதிநிதி அல்லது நிதி ஆலோசகர். பொதுவாக, எங்களுக்கு நீங்கள் அதிகாரமளிக்கும் பட்சத்தில் நாங்கள் உங்கள் பிரதிநிதியிடம் பேசுவோம். ஆனால் சில சமயங்களில், அவர்களிடமிருந்து எங்களுக்குக் கூடுதல் தகவல்கள் (அவர்களது அதிகாரப்பூர்வ சான்றுகள் போன்றவை) தேவைப்படலாம்.

புகாரளிப்பதற்கான எளிய ஆங்கில வழிகாட்டி

மக்களில் பலருக்கு எழுத்துப்பூர்வ தகவல்களைப் படித்துப் புரிந்துகொள்வது கடினமாக உள்ளது. எளிய ஆங்கிலம் என்பது சுருக்கமாகவும் புரிந்துகொள்ள எளிதாகவும் உள்ள தெளிவான மொழியைக் குறிக்கிறது. எங்களது புகாருக்கான எளிய ஆங்கில வழிகாட்டி புகாரளிப்பது எப்படி என்றும் நீங்கள் புகாரளிக்கையில் என்ன நிகழ்கிறது என்பது குறித்தும் விளக்குகிறது. www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide என்ற பக்கத்தில் இதை நீங்கள் காணலாம்

டெலிடைப் (TTY) எண்

கேட்புத்திறன் அற்றோர், கேட்புத்திறன் குறைபாடுடையோர் அல்லது பேச்சுத்திறன் குறைபாடுடையோருக்கென தட்டச்சிடும் தொலைபேசிச் சேவை உள்ளது.

133 677 என்ற எண்ணை அழைத்து பின் **13 2221** என்ற எண்ணைக் கேளுங்கள்

SMS ரிலே

கேட்புத்திறன் அற்றோர், கேட்புத்திறன் குறைபாடுடையோர் அல்லது பேச்சுத்திறன் குறைபாடுடையோருக்கென அஞ்சல் சேவை உள்ளது.

0423 677 767 என்ற எண்ணுக்குக் குறுஞ்செய்தி அனுப்பவும்

கூடுதல் விபரங்களுக்கு, தேசிய அஞ்சல் சேவையை (NRS) www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub என்ற பக்கத்தில் அணுகவும். NRS சேவையைப் பயன்படுத்தும் முன்பாக அவர்கள் பக்கத்தில் நீங்கள் பதிவுசெய்ய வேண்டும்.

குரல் அஞ்சல் (Voice Relay) எண்

பேச்சுக் குறைபாடு உள்ளோருக்கென குரல் அஞ்சல் சேவை உள்ளது.

1300 555 727 என்ற எண்ணை அழைத்து பின் **13 2221** என்ற எண்ணைக் கேளுங்கள்

உரைபெயர்ப்புச் சேவைகள்

உங்கள் முதல் மொழி ஆங்கிலம் இல்லை எனில், நீங்கள் www.tisnational.gov.au என்ற பக்கத்தில் இலவச மொழிபெயர்ப்புச் சேவையை மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் உரைபெயர்ப்புச் சேவைகளைப் (TIS) பெறலாம். இந்தச் சேவையானது உள்நாட்டு விவகாரத் துறையினால் வழங்கப்படுகிறது. இது 150 மொழிகளுக்குமேல் கிடைக்கப் பெறுகிறது. உங்களுக்கு இந்தச் சேவையை ஏற்பாடு செய்ய வேண்டுமா என்று எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துங்கள்.

ஒரு புகாரளிக்கும்போது என்ன நடக்கிறது

உங்கள் புகாரை நாங்கள் ஏற்றுக்கொள்வோம்

பெரும்பாலான புகார்கள் அந்த இடத்திலேயே அல்லது சில நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட்டுவிடும்.

உடனடியாக உங்கள் புகாரைத் தீர்க்க முடியவில்லை என்றால், அதை ஆராய்வதற்கு சரியான குழு (குழு வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் போன்றவை) எங்களுக்குத் தேவைப்படலாம்.

இத்தகைய சூழலில், உங்கள் புகாரை நாங்கள் பெற்றுக் கொண்டதாக உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம் (பொதுவாக அடுத்த வணிக நாளில்); உங்களுக்கு ஒரு பார்வை எண்ணை வழங்குவோம்; எங்களால் முடிந்தவரை விரைவாக இதைக் கையாளும் நபரின் பெயரையும் தொடர்பு விபரங்களையும் உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.

எங்களிடமுள்ள தகவல்களை மதிப்பிட்டு பிரச்சினைகளை ஆராய்வோம்

நீங்கள் எங்களிடம் வழங்கும் தகவல்களை மதிப்பிட்டு, தேவையெனில் பிரச்சினைகளை மேற்கொண்டு எங்கள் பக்கமிருந்து விசாரிப்போம். நியாயமான தீர்வினைக் கண்டறிய உங்களுடன் இணைந்து செயல்படுவோம்.

பொதுவான காப்பீட்டுத் தயாரிப்பு அல்லது சேவை குறித்த புகார்களுக்கு, அவை முன்கூட்டியே தீர்க்கப்படாத பட்சத்தில் அல்லது வேறொரு காலவரம்புக்கு நீங்கள் ஒப்புக்கொள்ளாத பட்சத்தில் ஒவ்வொரு 10 வணிக நாட்களுக்கொருமுறை எங்கள் முன்னேற்றம் குறித்து உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.

நியாயமான முடிவைக் கண்டறிய உங்களுடன் இணைந்து பணியாற்றுவோம்

எங்களால் முடிந்தவரை விரைவாக உங்கள் புகாருக்கான இறுதிப் பதிலை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டிருப்போம். 30 நாட்களுக்குள் எங்களால் இதைச் செய்யமுடியவில்லை எனில், தாமதத்துக்கான காரணத்தை உங்களுக்குச் சொல்லி, எந்த தேதியில் முடிவை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதையும் தெரிவித்து எங்கள் முன்னேற்றம் குறித்து தொடர்ந்து உங்களுக்குத் தெரிவித்து வருவோம்.

புகாரானது மின்னணு செலுத்துகைகள் தொடர்பானவை எனில் (ATM, EFTPOS, கடன் அட்டை பரிவர்த்தனைகள், இணையவழி செலுத்துகைகள் மற்றும் BPAY உள்ளிட்டவை) 21 நாட்களுக்குள் பதிலளிப்பதை நோக்கமாகக் கொள்வோம். சரியான நேரத்தில் எங்களால் பதிலளிக்க முடியவில்லை எனில், ஏன் என்ற காரணத்தைத் தெரிவிப்போம்.

எங்களின் இறுதிப் பதிலில் அல்லது உங்களுடைய புகாரை நாங்கள் கையாளும் விதம் குறித்து உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில்

உங்கள் புகார் முடிவில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், ஆஸ்திரேலிய நிதிசார் புகார் ஆணையத்திடம் (AFCA) நீங்கள் புகார் செய்யலாம். இது நியாயமான, சுயாதீனமான ஒரு தீர்வை இலவசமாக வழங்குகிறது:

இணையதளம்: **www.afca.org.au**

மின்னஞ்சல்: **info@afca.org.au**

தொலைபேசி: **1800 931 678** (இலவச அழைப்பு)

அஞ்சல் முகவரி:
GPO Box 3,
Melbourne, VIC, 3001