



# ការណែនាំអំពី បណ្តឹងតវ៉ារបស់ អតិថិជន



ប្រសិនបើមានអ្វីមួយដែលយើងអាចកែលម្អ ឬអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងផលិតផល សេវាកម្ម បុគ្គលិក ឬដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើង វាសំខាន់ ដែលយើងបានដឹងពីវា ដើម្បីយើងអាចកែតម្រូវអ្វីៗឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

យើងនឹងទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកយ៉ាងយកចិត្តទុកដាក់ ធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ហើយព្យាយាមស្វែងរកដំណោះស្រាយ ដែលត្រឹមត្រូវ និងសមហេតុផល។

## គោលការណ៍ដោះស្រាយបណ្តឹង តវ៉ារបស់យើង

នៅពេលឆ្លើយតបទៅនឹងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អតិថិជននៅក្នុងប្រទេស អូស្ត្រាលី គ្រប់ពេលវេលា បុគ្គលិក និងតំណាងរបស់យើងនឹង៖

- ធ្វើឱ្យប្រាកដថាអតិថិជនរបស់យើងអាចធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាមក យើង ដោយឥតគិតថ្លៃ។
- ស្តាប់អតិថិជនរបស់យើង ហើយចំណាយពេលស្វែងយល់ពីកង្វល់ របស់ពួកគេ។
- ចាត់វិធានការដោយស្មោះត្រង់ ជាប់លាប់ និងយុត្តិធម៌ក្នុងការ ដោះស្រាយរាល់បណ្តឹងតវ៉ា។
- ផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់និយោជិត និងអ្នកតំណាងរបស់យើង ដើម្បីចាត់វិធានការប្រកបដោយសិទ្ធិអំណាច និងសុចរិតភាព នៅពេលមានការស៊ើបអង្កេត និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា។
- ជូនដំណឹងដល់អតិថិជនរបស់យើង ឬអ្នកតំណាងរបស់ពួកគេឱ្យ ទាន់បច្ចុប្បន្នភាព អំពីដំណើរការនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់ពួកគេ ប្រើ ភាសាអង់គ្លេសសាមញ្ញ និងពិចារណាជំនួយការទំនាក់ទំនង ឬលទ្ធភាពចូលប្រើប្រាស់ណាមួយដែលពួកគេអាចត្រូវការ។
- សូមអភ័យទោសភ្លាមៗ នៅពេលដែលយើងដឹងខ្លួនថាយើង បានធ្វើខុស ហើយអនុវត្តការធ្វើតេស្ត 'តើយើងគួរ' របស់ធនាគារ Commonwealth Bank ដើម្បីកែតម្រូវអ្វីៗឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។
- ពិចារណាពីស្ថានភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជនយើងដោយមានការ គិតគូរ និងការគោរព ជាពិសេសប្រសិនបើពួកគេកំពុងជួបប្រទះ ភាពងាយរងគ្រោះ និងផ្តល់ការគាំទ្រសមស្រប។
- ស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ាឱ្យបានហ្មត់ចត់ និងដោយគ្មានការយឺតយ៉ាវ ដែលមិនចាំបាច់។
- ការព្យាយាមពិតប្រាកដ ដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាឱ្យបាន ឆាប់រហ័ស តាមដែលអាចធ្វើបាន និងផ្តល់សំណងហិរញ្ញវត្ថុភ្លាមៗ ដែលវាជាការត្រឹមត្រូវក្នុងការធ្វើបែបនេះ។
- សហការជាមួយស្ថាប័នដំណោះស្រាយជម្លោះពីខាងក្រៅ។
- រៀនសូត្រពីបណ្តឹងតវ៉ាដែលយើងទទួលបាន និងបញ្ជាក់កាន់តែ តឹងតែងឡើង ដែលអាចប៉ះពាល់ដល់អតិថិជនផ្សេងទៀត។
- ព្យាយាមជៀសវាងដំណើរការផ្លូវច្បាប់ នៅពេលណាដែលអាចធ្វើ ទៅបាន ដោយប្រើដំណើរការដោះស្រាយជម្លោះជំនួសវិញ ។
- នៅកន្លែងដែលមិនអាចជៀសផុតពីបណ្តឹងវិវាទ យើងនឹងប្រកាន់ ខ្ជាប់នូវគោលការណ៍បណ្តឹងវិវាទគំរូរបស់ CBA នៅតាមគេហទំព័រ [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)

# ការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មានវិធីសាមញ្ញៗមួយចំនួនដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា ដើម្បីអ្នកអាចជ្រើសរើសយកវិធីណាមួយ ដែលសមស្របនឹងអ្នកបំផុត។



ប្រើទម្រង់បែបបទតាមអនឡាញរបស់យើង នៅតាមគេហទំព័រ [www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



ទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 1800 805 605 ពីប្រទេសអូស្ត្រាលី ឬ +61 2 9687 0756 ពីក្រៅប្រទេស (ម៉ោង 8 ព្រឹក - ម៉ោង 6 ល្ងាច ថ្ងៃចន្ទ-ថ្ងៃសុក្រ ម៉ោងក្រុងស៊ីដនី/ម៉ែលប៊ែន)

នៅពេលហៅទូរសព្ទពីក្រៅប្រទេសដោយប្រើទូរសព្ទដែលរបស់អ្នក ការគិតថ្លៃកំរិតស្តង់ដារលើការប្រើទូរសព្ទពីបរទេស (រ៉ូមីង/roaming) អាចនឹងត្រូវអនុវត្ត។ ដើម្បីជៀសវាងការគិតថ្លៃលើការទូរសព្ទពីបរទេស សូមប្រើទូរសព្ទខ្សែ ដើម្បីទូរសព្ទទៅកាន់ការទូរសព្ទអន្តរជាតិក្នុងប្រទេសដែលអ្នកកំពុងស្នាក់នៅ ដោយផ្តល់ឱ្យពួកគេនូវលេខទូរសព្ទរបស់យើង។



អញ្ជើញមកសាខាណាមួយរបស់យើង [www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



សរសេរទៅកាន់ក្រុមទទួលបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើងនៅ CBA Group Customer Relations Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001 មិនចាំបាច់ប្រើតែមេ យើងនឹងបង់ថ្លៃប្រៃសណីយ៍ជូន។

## សូមប្រាប់ពួកយើង៖

- ឈ្មោះរបស់អ្នក និងព័ត៌មានលម្អិតសម្រាប់ទាក់ទងដែលអ្នកចង់ប្រើ - ទោះជាយ៉ាងណាក៏ អ្នកអាចដាក់បណ្តឹងតវ៉ាជាលក្ខណៈអនាមិក ប្រសិនបើអ្នកចង់
- តើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកគឺអំពីអ្វី រួមទាំងផលិតផល ឬសេវាកម្មដែលអ្នកកំពុងតវ៉ា និងអ្វីដែលបានកើតឡើងខុស និងដំណោះស្រាយដែលអ្នកកំពុងស្វែងរក។

តាមរយៈការផ្តល់ឱ្យយើងនូវព័ត៌មានជាច្រើន តាមដែលអាចធ្វើទៅបាននោះ អ្នកនឹងជួយយើងដើម្បីដោះស្រាយរឿងរ៉ាវឱ្យបានកាន់តែលឿន។ ប្រសិនបើអ្នកមានឯកសារគាំទ្រណាមួយ សូមរៀបចំឱ្យបានរួចរាល់ នៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

# ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

## ផ្តល់សិទ្ធិអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកផ្សេងដើម្បីជួយអ្នក

អ្នកអាចតែងតាំងនរណាម្នាក់ផ្សេងទៀត (ដែលត្រូវតែមានអាយុ 18 ឆ្នាំ ឬអាយុលើសនេះ) ដើម្បីគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកក្នុងនាមអ្នកឧទាហរណ៍ មិត្តភក្តិ ឬសមាជិកគ្រួសារ អ្នកតំណាងផ្នែកច្បាប់ ឬមានការតែងតាំងជាផ្លូវការផ្សេងទៀត ឬអ្នកប្រឹក្សាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។ ជាទូទៅ យើងនឹងនិយាយជាមួយអ្នកតំណាងរបស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកអនុញ្ញាតឱ្យយើងធ្វើដូច្នោះ ប៉ុន្តែក្នុងករណីខ្លះ យើងប្រហែលជាត្រូវការទទួលបានព័ត៌មានបន្ថែម (ដូចជាការតែងតាំងជាផ្លូវការរបស់ពួកគេ) ពីពួកគេជាមុនសិន។

## សេចក្តីណែនាំងាយយល់ជាភាសាអង់គ្លេសដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មនុស្សជាច្រើនពិបាកអាន និងយល់ព័ត៌មានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ភាសាអង់គ្លេសដែលងាយស្រួលយល់ គឺស្រដៀងគ្នាទៅនឹងភាសាដែលមិនស្មុគស្មាញ សង្ខេប និងងាយយល់។ សេចក្តីណែនាំងាយយល់អំពីបណ្តឹងតវ៉ា ជាភាសាអង់គ្លេសរបស់យើង ពន្យល់ពីរបៀបដាក់ពាក្យបណ្តឹង និងអ្វីដែលកើតឡើងប្រសិនបើអ្នកប្តឹងតវ៉ា។ អ្នកអាចរកឃើញវានៅតាមគេហទំព័រ [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

## លេខ Teletype (TTY)

សេវាកម្មវាយទូរសព្ទសម្រាប់មនុស្សច្រឡំ ពិបាកស្តាប់ ឬមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



ទូរសព្ទទៅលេខ 133 677 បន្ទាប់មកស្នើសុំលេខ 13 2221

## សារប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ SMS

សេវាកម្មប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់មនុស្សច្រឡំ ពិបាកស្តាប់ ឬមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



សារជាអក្សរ 0423 677 767

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅកាន់សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ (NRS) នៅតាមគេហទំព័រ [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) អ្នកនឹងត្រូវការចុះឈ្មោះជាមួយ NRS មុនពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ពួកគេ។

## លេខប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេង

សេវាកម្មប្រាស្រ័យទាក់ទងសម្រាប់ជនពិការជាសំឡេងសម្រាប់អ្នកដែលមានបញ្ហាក្នុងការនិយាយ។



ទូរសព្ទទៅលេខ 1300 555 727 បន្ទាប់មកស្នើសុំលេខ 13 2221

## សេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់

ប្រសិនបើភាសាអង់គ្លេសមិនមែនជាភាសាដំបូងរបស់អ្នកទេ អ្នកអាចចូលប្រើប្រាស់សេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ តាមរយៈសេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (TIS) នៅតាមគេហទំព័រ [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)។ សេវាកម្មនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយក្រសួងកិច្ចការក្នុងប្រទេស ហើយអាចរកបានជាង 150 ភាសា។ សូមប្រាប់យើង ប្រសិនបើអ្នកចង់ឱ្យយើងរៀបចំសេវាកម្មនេះជូនអ្នក។

# តើមានអ្វីកើតឡើងនៅពេលអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

## យើងនឹងទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

បណ្តឹងតវ៉ាភាគច្រើនអាចត្រូវបានដោះស្រាយនៅនឹងកន្លែងឬក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានថ្ងៃ។

ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកនៅនឹងកន្លែងបានទេ យើងប្រហែលជាត្រូវស្វែងរកក្រុមការងារដែលត្រូវនឹងបណ្តឹង (ដូចជានាក់ទំនងអតិថិជនជាក្រុម) ដើម្បីពិនិត្យមើលបណ្តឹងតវ៉ានោះ។

ប្រសិនបើករណីនេះកើតឡើង យើងនឹងប្រាប់អ្នកឱ្យដឹងថាយើងបានទទួលពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក (ជាទូទៅនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់) ផ្តល់លេខយោងដល់អ្នក ហើយប្រាប់អ្នកឱ្យស្គាល់ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតរបស់អ្នកដែលនឹងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានោះ ឱ្យបានឆាប់តាមដែលយើងអាចធ្វើទៅបាន។

## យើងនឹងវាយតម្លៃព័ត៌មានដែលយើងមាន និងស៊ើបអង្កេតបញ្ហានោះ

យើងនឹងវាយតម្លៃព័ត៌មានដែលអ្នកផ្តល់ឱ្យយើង ស៊ើបអង្កេតបញ្ហាបន្ថែមទៀតនៅទីកន្លែងរបស់យើង ប្រសិនបើយើងត្រូវការ ហើយធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយដោយសមហេតុផល។

សម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ាអំពីផលិតផល ឬសេវាកម្មធានារ៉ាប់រងទូទៅ យើងនឹងប្រាប់អ្នកអំពីវឌ្ឍនភាពរបស់យើង យ៉ាងហោចណាស់រៀងរាល់ 10 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ លើកលែងតែត្រូវបានដោះស្រាយមុនពេលកំណត់នេះ ឬអ្នកយល់ព្រមដោះស្រាយនៅពេលវេលាផ្សេងពីនេះ។

## យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីស្វែងរកលទ្ធផលមួយដែលយុត្តិធម៌។

យើងនឹងគ្រោងផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវការឆ្លើយតបចុងក្រោយចំពោះបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ឱ្យបានលឿនតាមដែលយើងអាចធ្វើទៅបាន។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចធ្វើដូចនេះក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃបានទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកពីហេតុផលចំពោះការពន្យារពេលនេះ ផ្តល់កាលបរិច្ឆេទដល់អ្នក ដែលអ្នកអាចរំពឹងថានឹងទទួលបានលទ្ធផល ហើយបន្តធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជូនអ្នកអំពីវឌ្ឍនភាពរបស់យើង។


ប្រសិនបើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកទាក់ទងនឹងការទូទាត់ប្រាក់តាមអេឡិចត្រូនិក (រួមទាំងម៉ាស៊ីន ATM, EFTPOS, កិច្ចការជំនួញភាគឥណទាន ការទូទាត់ប្រាក់តាមអ៊ិនធឺណិត និង BPAY) យើងនឹងគ្រោងឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 21 ថ្ងៃ។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចឆ្លើយតបបានទាន់ពេលទេ យើងនឹងប្រាប់អ្នកឱ្យដឹងពីមូលហេតុ។


# ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងការឆ្លើយតបចុងក្រោយរបស់យើង ឬការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកទេ អ្នកអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាមួយ អាជ្ញាធរទទួលបណ្តឹងតវ៉ាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអូស្ត្រាលី (AFCA)។ ពួកគេផ្តល់សេវាកម្មដំណោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដោយយុត្តិធម៌ និងឯករាជ្យ ហើយឥតគិតថ្លៃ។

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

 អ៊ីមែល៖ [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

 ទូរសព្ទ៖ 1800 931 678 (ហៅដោយឥតគិតថ្លៃ)

 អាសយដ្ឋានប្រៃសណីយ៍៖  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001

