



# Panduan aduan pelanggan



Jika terdapat sesuatu yang boleh kami tambah baik atau anda tidak berpuas hati dengan produk, perkhidmatan, kakitangan atau proses pengendalian aduan kami, penting bagi kami mendengar tentangnya supaya kami boleh membetulkan keadaan.

Kami akan mengambil aduan anda secara serius, bekerjasama dengan anda untuk mengendalikan aduan anda dan cuba mencari penyelesaian yang adil dan munasabah.

## Prinsip pengendalian aduan kami

Semasa memberi respons kepada aduan pelanggan di Australia, pekerja dan wakil kami pada sepanjang masa akan:

1. Memastikan pelanggan kami bebas membuat aduan kepada kami.
2. Mendengar pandangan pelanggan kami dan meluangkan masa untuk memahami kebimbangan mereka.
3. Bertindak secara jujur, konsisten dan adil dalam mengendalikan semua aduan.
4. Memperkasakan pekerja dan wakil kami untuk bertindak dengan kuasa yang diberi dan berintegriti semasa menyiasat dan menyelesaikan aduan.
5. Memastikan pelanggan atau wakil mereka menerima maklumat terkini tentang kemajuan aduan mereka, menggunakan bahasa Inggeris mudah dan mempertimbangkan sebarang komunikasi atau bantuan kebolehcapaian yang mungkin mereka perlukan.
6. Memohon maaf sebaik sahaja kami menyedari kami telah melakukan perkara yang salah dan menggunakan ujian 'Should We' Bank Commonwealth untuk membetulkan keadaan.
7. Mempertimbangkan keadaan peribadi pelanggan dengan kepekaan dan rasa hormat, terutamanya jika mereka mengalami kerentanan dan memberikan sokongan yang sewajarnya.
8. Menyiasat aduan sepenuhnya dan tanpa kelewatan yang tidak perlu.
9. Berusaha dengan ikhlas untuk menyelesaikan aduan secepat mungkin dan memberikan pampasan kewangan segera sekiranya itu perkara yang betul untuk dilakukan.
10. Bekerjasama dengan badan penyelesaian pertikaian luaran.
11. Mengambil pelajaran daripada aduan yang kami terima dan mengamati isu yang boleh memberi kesan kepada pelanggan lain.
12. Berusaha untuk mengelakkan prosiding undang-undang dengan menggunakan proses penyelesaian pertikaian alternatif seboleh mungkin.
13. Sekiranya litigasi tidak dapat dielakkan, kami akan mematuhi prinsip Litigasi Model CBA di [www.commbank.com.au/mlp](http://www.commbank.com.au/mlp)

# Membuat aduan

Terdapat beberapa cara mudah untuk membuat aduan supaya anda boleh memilih satu cara yang paling sesuai dengan anda.



Gunakan borang dalam talian kami di [www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form](http://www.commbank.com.au/retail/complaints-compliments-form)



Hubungi kami di talian **1800 805 605** dari Australia atau talian **+61 2 9687 0756** dari luar negara (8pagi-6petang Isn-Jum, waktu Syd/Melb)

Apabila membuat panggilan dari luar negara menggunakan telefon bimbit anda, caj perayauan standard mungkin dikenakan. Untuk mengelakkan caj perayauan, hubungi operator antarabangsa di negara anda berada dari talian tetap dan berikan nombor kami kepada mereka.



Lawati salah satu cawangan kami di [www.commbank.com.au/locate](http://www.commbank.com.au/locate)



Tulis kepada pasukan aduan kami di CBA:  
**Kumpulan Hubungan Pelanggan**  
Reply Paid 41 Sydney, NSW 2001

Tidak perlu meletakkan setem – kami akan membayar kos setem.

Sila beritahu kami:

- Nama anda dan butiran perhubungan pilihan anda – walaupun anda boleh membuat aduan secara awanama jika itu pilihan anda
- Perihal aduan anda, termasuk aduan anda tentang produk atau perkhidmatan, perkara tidak kena yang telah berlaku dan penyelesaian yang anda inginkan.

Dengan memberikan sebanyak mungkin maklumat kepada kami, anda akan membantu kami menyelesaikan perkara tersebut dengan lebih cepat. Jika anda mempunyai sebarang dokumentasi sokongan, sila serahkan semasa anda membuat aduan anda.

# Jika anda memerlukan bantuan untuk membuat aduan

## Memberikan keizinan kepada orang lain untuk membantu anda

Anda boleh melantik orang lain (yang semestinya berumur 18 tahun ke atas) untuk menguruskan aduan anda bagi pihak anda, contohnya, kawan atau ahli keluarga, wakil sah atau wakil yang diperakui yang lain, atau penasihat kewangan. Pada umumnya, kami akan bercakap dengan wakil anda jika anda mengizinkan kami berbuat demikian, tetapi dalam sesetengah keadaan, kami mungkin perlu mendapatkan maklumat lanjut (seperti perakuan mereka) daripada mereka terlebih dahulu.

## Panduan Bahasa Inggeris Mudah dalam membuat aduan

Ramai orang merasakan sukar untuk membaca dan memahami maklumat bertulis. Bahasa Inggeris Mudah seperti bahasa biasa yang ringkas lagi padat dan mudah untuk difahami. Panduan Aduan Bahasa Inggeris Mudah kami menerangkan cara untuk membuat aduan dan perkara yang terjadi jika anda membuat aduan. Anda boleh menemuinya di [www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide](http://www.commbank.com.au/easyenglishcomplaintguide)

## Nombor teletaip (TTY)

Perkhidmatan telefon taip untuk orang yang pekak, sukar mendengar atau menghadapi cacat pertuturan.



Hubungi **133 677** kemudian minta disambungkan ke **13 2221**

## Geganti SMS

Perkhidmatan geganti untuk orang yang pekak, sukar mendengar atau mempunyai cacat pertuturan.



Teks kepada **0423 677 767**

Untuk mendapatkan maklumat lanjut, lawati Perkhidmatan Geganti Nasional (NRS) di [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). Anda perlu mendaftar dengan NRS sebelum menggunakan perkhidmatan mereka.

## Nombor geganti suara

Perkhidmatan geganti suara untuk orang yang mempunyai cacat pertuturan.



Hubungi **1300 555 727** kemudian minta disambungkan ke **13 2221**

## Perkhidmatan jurubahasa

Jika Bahasa Inggeris bukan bahasa pertama anda, anda boleh mengakses perkhidmatan jurubahasa percuma melalui Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) di [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au). Perkhidmatan ini disediakan oleh Jabatan Hal Ehwal Dalam Negeri dan tersedia dalam lebih 150 bahasa. Sila beritahu kami jika anda ingin kami menguruskan perkhidmatan ini untuk anda.

# Perkara yang terjadi apabila anda membuat aduan

## Kami akan mengakui yang kami telah menerima aduan anda

Kebanyakan aduan boleh diselesaikan dengan segera atau dalam beberapa hari.

Jika kami tidak dapat menyelesaikan aduan anda dengan segera, kami mungkin perlu mendapatkan pasukan yang betul (seperti Kumpulan Hubungan Pelanggan) untuk mengendalikannya.

Jika perkara ini berlaku, kami akan memberitahu anda bahawa kami telah menerima aduan anda (pada umumnya pada hari perniagaan berikutnya), memberi anda nombor rujukan dan memberitahu anda nama dan butiran hubungan orang yang mengendalikan aduan anda secepat yang mungkin.

## Kami akan menilai maklumat yang kami ada dan menyiasat isu tersebut

Kami akan menilai maklumat yang anda berikan kepada kami, menyiasat isu dengan lebih lanjut, jika perlu, dan bekerjasama dengan anda untuk mencari penyelesaian yang adil.

Untuk aduan produk dan perkhidmatan insurans am, kami akan memberitahu anda tentang kemajuan kami sekurang-kurangnya setiap 10 hari perniagaan, melainkan ia diselesaikan lebih awal atau anda bersetuju dengan tempoh masa yang berbeza.

## Kami akan bekerjasama dengan anda untuk mendapatkan keputusan yang adil

Kami akan mensasarkan untuk memberi anda jawapan muktamad terhadap aduan anda secepat yang mungkin. Jika kami tidak dapat melakukannya perkara ini dalam tempoh 30 hari, kami akan memberitahu anda sebab-musabab kelewatan tersebut, memberi anda tarikh jangkaan anda dapat mendengar hasilnya dan maklumat terkini tentang kemajuan kami.

Jika aduan anda berkaitan dengan bayaran elektronik (termasuk ATM, EFTPOS, transaksi kad kredit, bayaran dalam talian dan BPAY), kami akan mensasarkan untuk memberikan jawapan dalam tempoh 21 hari. Jika kami tidak dapat memberikan jawapan tepat pada masanya, kami akan memberitahu anda sebabnya.

# Jika anda tidak gembira dengan jawapan muktamad kami atau cara kami mengendalikan aduan anda

Jika anda tidak berpuas hati dengan hasil aduan anda, anda boleh mengemukakan pertikaian dengan Pihak Berkuasa Aduan Kewangan Australia (Australian Financial Complaints Authority, AFCA). Mereka memberikan perkhidmatan penyelesaian aduan percuma yang adil dan bebas:



Tapak Web: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)



E-mel: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



Telefon: 1800 931 678 (panggilan percuma)



Alamat surat-menyurat:  
GPO Box 3,  
Melbourne, VIC, 3001

