



Proses Penanganan Komplain Telstra

Tinjauan

Meskipun kami berusaha memberikan layanan kelas dunia kepada pelanggan, kami tidak sempurna dan memahami bahwa terkadang kami melakukan kesalahan.

Apakah komplain itu?

Komplain adalah setiap ungkapan ketidakpuasan atau pengaduan yang diajukan kepada kami mengenai produk dan layanan kami, atau cara kami dalam menangani suatu keluhan. Kami tidak akan menganggap sebagai komplain di saat pertama kali Anda menghubungi kami untuk meminta informasi, dukungan, atau melaporkan kesulitan layanan, kecuali jika Anda meminta kami untuk melakukannya. Jika kami tidak yakin apakah Anda ingin mengajukan komplain, kami akan bertanya kepada Anda. Jika Anda atau perwakilan Anda menghubungi kami dan tidak puas dengan produk atau layanan kami, kami akan menanyakan kepada Anda apakah Anda ingin memperlakukan masalah Anda sebagai komplain.

Jenis komplain

Meskipun kami berusaha menyelesaikan semua komplain dengan cepat, kami mengenali bahwa beberapa komplain memiliki prioritas yang lebih tinggi daripada yang lain. Komplain diklasifikasikan ke dalam berbagai kategori, dan kami menganggap ada beberapa komplain yang sangat mendesak, yang berarti komplain tersebut akan diselesaikan dalam waktu dua hari kerja. Jika komplain mendesak tidak dapat diselesaikan dalam dua hari kerja, Telstra akan memberikan informasi terkait jangka waktu yang baru.

Komplain Mendesak meliputi:

- a) Pelanggan yang termasuk dalam pihak yang mengalami kesulitan keuangan karena kebijakan kami, yang berkaitan dengan komplain yang diajukan tersebut sehingga mengalami kesulitan keuangan.
- b) Pemutusan atau pemutusan cepat layanan pelanggan Telstra di mana kami tidak mengikuti proses yang benar dalam memutuskan layanan mereka; dan
- c) Layanan pelanggan dari Bantuan Prioritas kami.

Kami juga mengidentifikasi, mencatat, dan menganalisis komplain pelanggan dalam menentukan penyebab komplain tersebut. Untuk memfasilitasi proses ini, kami mengklasifikasikan komplain yang memberikan pelaporan dan analisis data komplain.

Siapa yang dapat mengajukan komplain?

Setiap orang memiliki hak untuk membuat komplain, dan kami memastikan bahwa semua komplain akan ditangani dengan efisien, objektif, dan adil. Kami tidak akan membebankan biaya kepada Anda dalam mengajukan komplain.

Kami juga akan memberikan bantuan ini kepada konsumen dengan persyaratan aksesibilitas atau disabilitas.

Kami berkomitmen untuk menanggapi komplain dan menyelesaikannya secepat mungkin.

Ini berarti bahwa ketika Anda membuat komplain melalui telepon atau di toko kami, kami akan segera menanggapi komplain tersebut dan membantu Anda:



- a) Anda akan diberikan nomor referensi unik agar dapat mengidentifikasi dan mengikuti perkembangan dari keluhan Anda.
- b) Perkiraan jangka waktu di mana kami akan menyelesaikan keluhan Anda; Dan
- c) Detail tentang bagaimana Anda bisa mendapatkan informasi tentang proses penanganan keluhan
- d) Petunjuk tentang cara memantau keluhan

Apabila keluhan diajukan melalui email, salah satu situs web kami, pos, faks, atau melalui Aplikasi My Telstra, kami akan memastikan bahwa informasi ini sampai kepada Anda dalam waktu satu hari kerja setelah menerima keluhan Anda.

Kami juga dapat memberi tahu Anda tentang proses prioritas di internal Telstra, serta opsi eskalasi internal. Selain itu, kami akan memberitahukan Anda tentang opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda.

Bagaimana Anda dapat memantau keluhan Anda

Selama keluhan Anda sedang diinvestigasi, kami akan memberikan pembaruan mengenai perkembangan, sehingga Anda akan mengetahui apa yang sedang terjadi. Anda juga dapat menghubungi kami untuk memeriksa perkembangan terkait keluhan Anda dengan menggunakan nomor referensi unik keluhan yang kami berikan kepada Anda saat keluhan Anda ditanggapi.

Langkah-langkah yang kami ambil untuk menyelesaikan keluhan

Jika kami tidak yakin apakah Anda ingin mengajukan keluhan, kami akan bertanya kepada Anda. Namun, jika kami perlu menyelidiki lebih lanjut, kami akan berusaha menyelesaikannya atau memberitahukan kepada Anda apa yang kami lakukan untuk menyelesaikannya dalam waktu sepuluh hari kerja.

Ketika berkaitan dengan keluhan mendesak, kami bermaksud untuk menyelesaikannya dalam waktu dua hari kerja setelah keluhan diterima.

Waktu yang kami habiskan untuk menyelidiki suatu keluhan ditentukan oleh tingkat keparahannya dan kompleksitasnya, dan kami berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan secepat mungkin. Proses penyelidikan kami akan dimulai segera setelah kami mengetahui keluhan Anda.

Kami akan menghubungi Anda atau perwakilan Anda terkait keluhan Anda. Kami akan melakukan beberapa upaya dalam beberapa hari secara berturut-turut untuk menghubungi Anda. Setelah kami melakukan kontak, kami akan mengusulkan penyelesaian atas keluhan Anda.

Jika kami tidak dapat menghubungi Anda atau perwakilan Anda, kami akan mengirimkan surat (atau email) kepada Anda yang menyatakan bahwa kami tidak dapat menghubungi Anda, memberikan detail upaya tersebut, dan mengundang Anda untuk menghubungi kami guna membahas keluhan tersebut dalam jangka waktu tertentu, tidak kurang dari sepuluh hari kerja sejak tanggal surat tersebut dikirim. Jika tidak ada tanggapan yang diterima dari Anda atau perwakilan Anda setelah sepuluh hari kerja sejak tanggal surat tersebut dikirim, keluhan akan ditutup.

Jika Anda menghubungi kami dalam waktu 14 hari kerja setelah penyelesaian keluhan (kami tidak dapat menghubungi Anda), kami akan membuka kembali keluhan dan melanjutkan investigasi. Jika Anda menghubungi kami lebih dari 14 hari kerja setelah penyelesaian keluhan (di mana kami tidak dapat menghubungi Anda), kami akan membuat perihal keluhan baru dan memulai investigasi, meskipun informasi dari keluhan awal Anda akan terhubung dengan keluhan baru tersebut.



Jika Anda ingin menerima penyelesaian dari kami, kami akan berusaha menyelesaikan semua langkah untuk melaksanakan penyelesaian tersebut dalam waktu 10 hari kerja atau dua hari kerja untuk keluhan mendesak. Kami hanya akan melakukan penyelesaian tepat setelah Anda menyetujuinya.

Satu-satunya kasus di mana hal ini mungkin berbeda adalah ketika Anda menyetujui jangka waktu yang berbeda terkait penyelesaian, atau kami memerlukan Anda untuk melakukan sesuatu untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

Kami akan menutup keluhan Anda atau menerapkan solusi ketika Anda setuju dengan solusi tersebut.

Kami bisa saja tidak dapat menyelesaikan sebuah keluhan dalam batas waktu yang telah ditetapkan di atas. Jika hal tersebut terjadi, kami akan menghubungi Anda dan menjelaskan alasan dari keterlambatan tersebut serta memberikan Anda jangka waktu baru untuk penyelesaian dan opsi penyelesaian sengketa eksternal, jika keterlambatan yang diharapkan lebih dari 10 hari kerja.

Kami akan memberikan konfirmasi secara tertulis mengenai penyelesaian suatu keluhan dalam waktu lima hari kerja jika Anda meminta hal tersebut.

Apa yang terjadi jika Anda tidak puas dengan hasilnya?

Jika Anda tidak puas dengan bagaimana keluhan Anda telah diselesaikan, Anda memiliki beberapa pilihan.

Anda dapat meminta agar kami mengeskalisasi keluhan tersebut serta meninjau penyelesaian yang telah ditawarkan kepada Anda. Hal ini mungkin melibatkan eskalasi ke tingkat manajemen yang lebih tinggi atau penunjukan manajer kasus (case manager) dalam salah satu tim khusus kami. Kami akan mengeskalisasi keluhan Anda jika Anda meminta agar keluhan tersebut dieskalasi, jika Anda meminta berbicara dengan seorang Manajer, jika kami tidak yakin bagaimana cara menyelesaikan keluhan, atau jika kami mengetahui bahwa Anda tidak puas dengan hasilnya.

Jika Anda tidak puas dengan kemajuan atas keluhan Anda atau tidak puas dengan hasilnya, atau ingin meminta opsi untuk melanjutkan keluhan, kami akan memberi tahu Anda mengenai proses eskalasi internal Telstra dan opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia bagi Anda dalam waktu lima hari kerja.

Jika Anda meminta agar keluhan Anda dikelola sebagai prioritas atau dieskalasi, kami akan mengevaluasi permintaan tersebut dan memberikan prioritas atau mengeskalisasi jika sesuai, dalam waktu lima hari kerja.

Ada juga beberapa penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda. Termasuk mengadu ke Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) www.tio.com.au

Kami tidak akan membatalkan layanan Anda semata-mata karena Anda tidak dapat menyelesaikan komplain secara langsung dengan kami dan mengambil langkah untuk penyelesaian sengketa eksternal.

Untuk masalah telekomunikasi yang lebih luas dan mungkin berada di luar yurisdiksi TIO, Anda juga dapat menghubungi Australian Communication & Media Authority (ACMA) atau, untuk masalah praktik perdagangan, Australian Consumers Competition Commission (ACCC).

Komplain tidak serius atau mengganggu

Telstra tidak akan memberhentikan komplain sebagai suatu hal yang tidak serius atau mengganggu tanpa menjelajahi semua opsi yang dapat diselesaikan dan ditingkatkan sesuai dengan prosedur yang



ada. Telstra akan memberi tahu Anda mengenai keputusan untuk tidak melakukan investigasi dan opsi penyelesaian sengketa eksternal dalam waktu lima hari kerja setelah mengambil keputusan tersebut. Kami akan memberi tahu Anda alasan terkait keputusan kami serta opsi penyelesaian sengketa eksternal, termasuk TIO .

Bagaimana cara mengajukan keluhan atau memeriksa perkembangan keluhan

Jika Anda perlu membuat komplain atau ingin memeriksa perkembangan sebuah keluhan, silakan hubungi kami melalui salah satu metode berikut:

Telepon: Harap hubungi nomor yang sesuai dan ucapkan "komplain" – tersedia 24/7

Layanan Pribadi:	13 22 00
Layanan Bisnis:	13 20 00
Panggilan dari Luar Australia:	+61 2 9396 1193
Panggilan dengan Model Telepon teks (TTY):	1800 808 981

Online: [Formulir pengaduan online](#) atau masuk ke <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

Email: telstracomplaints@team.telstra.com – tersedia selama jam kerja Senin - Jumat

Alamat Surat: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Fax: 1800 753 949

Toko: Anda juga dapat mengajukan komplain di salah satu toko kami. Anda dapat menemukan toko kami, serta jam bukanya, dengan menggunakan pencari lokasi toko kami www.telstra.com.au/find-us

Kirim Pesan: Melalui aplikasi My Telstra atau buka www.telstra.com.au/mytelstra untuk mengunduh – tersedia antara pukul 08.00 AEST dan 21.00 AEST pada Senin – Jumat

Negara Pertama

Hubungi tim First Nations Connect kami:

Hubungi: 1800 444 403 Senin – Jumat pukul 09.00 – 17.00 (waktu sekitar Australia)

Email: firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

Layanan disabilitas

Jika Anda memiliki disabilitas dan membutuhkan bantuan dalam membuat komplain atau jika Anda memahami proses penanganan keluhan, Anda juga dapat menghubungi kami melalui salah satu opsi berikut:

Online: www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services

Layanan Relai: Anda dapat menghubungi kami melalui National Relay Service di 13 36 77 atau dengan menggunakan Internet Layanan Relai www.relayservice.com.au

Layanan penerjemahan dan interpretasi

Jika Anda membutuhkan bantuan dalam menghubungi kami dengan menggunakan bahasa Anda,



Telstra's Multilingual Service menawarkan Layanan Interpretasi.

Anda dapat menelepon kami dengan menggunakan bahasa Anda selama Jam Kerja

- Layanan Multibahasa Telstra 1800 241 600
- Di luar Jam Kerja, hubungi 131 450