



Telstra 불만 사항 처리 프로세스

개요

당사는 고객분들께 세계적 수준의 서비스를 제공하기 위해 노력하지만 완벽하지는 않으며 때때로 잘못 처리한 업무가 있을 수도 있단 점을 알고 있습니다.

불만 사항이란 무엇입니까?

불만 사항은 당사 제품 및 서비스 또는 불만 사항을 관리하는 방식에 대해 당사에 제기된 불만 또는 고충의 표현입니다. 귀하가 요청하지 않는 한, 서비스 장애 오류에 대한 정보 요청, 지원 또는 보고를 위해 처음 당사에 연락하는 것은 불만 사항으로 취급하지 않습니다. 귀하가 불만 사항을 제기하고 싶은지 확실하지 않은 경우 귀하에게 묻습니다. 귀하 또는 귀하의 대리인이 당사 제품 또는 서비스에 만족하지 않아 당사에 연락하는 경우 귀하의 우려 사항을 불만 사항으로 처리할지 여부를 묻습니다.

불만 사항의 유형

당사는 모든 불만 사항을 적시에 해결하려고 노력하지만 일부 불만 사항이 다른 불만 사항보다 우선한다는 것을 알고 있습니다. 불만 사항은 여러 범주로 분류되며 일부 불만 사항은 긴급한 것으로 처리하므로 영업일 기준 2일 이내에 해결됩니다. 긴급 불만 사항이 영업일 기준 2일 이내에 해결되지 않으면 Telstra에서 새로운 처리 기간을 알려드립니다.

긴급 불만 사항에는 다음이 포함됩니다.

- 불만 사항과 관련된 문제가 고객의 재정적 어려움에 기여할 수 있는 당사의 재정적 어려움 정책에 해당하는 고객의 경우.
- 당사가 올바른 절차에 따라 서비스 연결을 해제하지 않았을 때 고객의 Telstra 서비스 연결 해제 혹은 임박한 연결 해제의 경우.
- 당사의 우선순위 지원 고객 중 한 명의 서비스의 경우.

당사는 또한 고객 불만 사항을 식별, 기록 및 분석하여 불만 원인을 파악합니다. 이 프로세스를 용이하게 하기 위해 불만 데이터를 보고하고 분석할 수 있는 방식으로 불만 사항을 분류합니다.

누가 불만을 제기할 수 있습니까?

누구나 불만을 제기할 권리가 있으며 당사는 모든 불만 사항이 효율적이고 객관적이며

공정하게 처리되도록 합니다. 당사는 귀하가 불만을 제기하는 데 비용을 청구하지 않습니다. 또한 접근성 요구 사항이나 장애가 있는 소비자에게 이러한 지원을 제공할 것입니다.

당사는 불만 사항을 확인하고 가능한 한 빨리 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

즉, 전화로 또는 매장에서 불만을 제기하면 당사는 즉시 불만을 확인하고 다음을 제공합니다.

- a) 불만 사항을 식별하고 후속 조치를 취할 수 있는 고유 참조 번호.
- b) 귀하의 불만 사항을 해결할 예상 기간 및
- c) 불만 처리 프로세스에 대한 정보를 얻을 수 있는 방법에 대한 세부 정보
- d) 불만 사항을 모니터링하는 방법에 대한 지침

이메일, 당사 웹사이트 중 하나, 우편, 팩스 또는 My Telstra 앱을 통해 불만 사항이 제기된 경우 불만 사항을 접수한 후 영업일 기준 1일 이내에 귀하가 이러한 정보를 받을 수 있도록 합니다.

또한 Telstra의 내부 우선순위 프로세스 및 내부 에스컬레이션 옵션에 대해서도 알려드릴 수 있습니다. 또한 귀하가 사용할 수 있는 외부 분쟁 해결 옵션을 알려드립니다.

귀하의 불만 사항을 모니터링하는 방법

귀하의 불만 사항을 조사하는 동안 처리 상황 업데이트를 제공하여 귀하가 진행 현황을 알 수 있도록 합니다. 귀하는 불만 사항이 접수되었을 때 제공되는 고유한 불만 사항 참조 번호를 사용하여 처리 현황을 확인하기 위해 당사에 연락할 수도 있습니다.

당사가 불만 사항을 해결하기 위해 취하는 단계

당사는 불만 사항이 제기되는 즉시 해결하도록 노력합니다. 그러나 추가 조사가 필요한 경우 영업일 기준 10일 이내에 문제를 해결하거나 해결하기 위해 수행 중인 작업을 알려드리는 것을 목표로 합니다.

긴급한 불만 사항의 경우 접수 후 영업일 기준 2일 이내에 해결하는 것을 목표로 합니다.

불만 사항을 조사하는 데 소요되는 시간은 심각성과 복잡성에 따라 결정되며 당사는 가능한 한 빨리 불만 사항을 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 귀하의 불만 사항이 접수되는 즉시 조사 절차가 시작됩니다.

당사는 귀하의 불만 사항에 대해 귀하 또는 귀하의 대리인에게 연락할 것입니다. 당사는 며칠 연속으로 연락을 시도할 것입니다. 연락을 받으시면 불만 사항에 대한 해결책을 제안해 드립니다.



귀하 또는 귀하의 대리인과 연락이 되지 않는 경우, 당사는 귀하와 연락이 되지 않았다는 내용을 서면(또는 이메일)으로 알리고, 이러한 시도에 대한 세부 정보를 제공하고, 발송한 날로부터 최소 영업일 기준 10일 이내에 귀하가 특정 기간 내에 불만 사항을 논의하기 위해 당사에 연락할 것을 요청드립니다. 서신 발송일로부터 영업일 기준 10일 이후에도 귀하 또는 귀하의 대리인으로부터 응답을 받지 못하면 불만 사항은 종결됩니다.

불만 사항이 종료된 후 영업일 기준 14일 이내에 당사에 연락하면(당사가 귀하에게 연락할 수 없는 경우) 불만 사항 접수를 재개하고 조사를 계속할 것입니다. 불만 사항이 종료된 후 영업일 기준 14일 이상이 경과한 경우(당사가 귀하에게 연락할 수 없는 경우) 원래 불만 사항의 정보가 새 불만 사항에 연결되더라도 새로운 불만 사례를 만들고 조사를 시작합니다.

귀하가 당사의 해결책을 수락하고자 하는 경우 당사는 영업일 기준 10일 또는 영업일 기준 2일(긴급 불만 사항의 경우) 이내에 해당 해결책을 구현하기 위한 모든 단계를 완료하는 것을 목표로 합니다. 당사는 귀하가 수락한 경우에만 해결책을 실행합니다.

이와 다를 수 있는 유일한 경우는 귀하가 다른 해결 일정에 동의하거나 불만 해결을 위해 귀하 측에서 조치를 취해야 하는 경우입니다.

귀하가 해당 해결책에 동의하면 귀하의 불만 사례를 종료하거나 해결책을 실행합니다.

경우에 따라 위에 명시된 기간 내에 불만 사항을 해결하지 못할 수도 있습니다. 이 경우 당사는 귀하에게 연락하여 지연 이유를 설명하고 예상 지연이 영업일 기준 10일을 초과하는 경우 해결을 위한 새로운 기간과 외부 분쟁 해결 방법을 제공합니다.

귀하가 요청하는 경우 영업일 기준 5일 이내에 불만 해결에 대한 서면 확인서를 제공합니다.

결과가 만족스럽지 않으면 어떻게 되나요?

귀하의 불만 사항이 해결된 방식이 만족스럽지 않은 경우 여러 가지 옵션이 있습니다.

불만 사항을 에스컬레이션하고 제공된 해결 방법을 검토하도록 요청할 수 있습니다. 여기에는 다음 수준의 경영진으로 에스컬레이션하거나 당사의 전문 팀 중 하나에 사례 관리자를 임명하는 것이 포함될 수 있습니다. 귀하가 관리자와 대화를 요청하거나, 당사가 불만 사항을 해결하는 방법을 잘 모르거나, 귀하가 불만 사항 해결 결과에 만족하지 못한다고 판단되는 경우 귀하가 불만 사항의 에스컬레이션을 요청하면 귀하의 불만 사항을 에스컬레이션합니다.

귀하가 불만 사항의 진행 상황이나 결과에 만족하지 않거나, 불만 사항을 추가로 제기할 수 있는 옵션에 대해 문의하는 경우 영업일 기준 5일 이내에 Telstra의 내부 에스컬레이션 프로세스 및 외부 분쟁 해결 옵션에 대해 알려드립니다.

귀하의 불만 사항을 우선 순위로 관리하거나 에스컬레이션하도록 요청하는 경우 근무일 기준 5일 이내에 요청을 평가하고 적절한 경우 우선순위를 지정하거나 에스컬레이션합니다.

또한 귀하는 몇 가지 외부 분쟁 해결 방법을 이용할 수 있습니다. 여기에는 www.tio.com.au에서 TIO(Telecommunications Industry Ombudsman)에 불만을 제기하는 것이 포함됩니다.

당사는 귀하가 당사와 직접 불만 사항을 해결하지 못하거나 외부 분쟁 해결 방법을 모색하지 못했다는 이유만으로 귀하의 서비스를 취소하지 않습니다.

TIO의 관할권 밖에 있을 수 있는 광범위한 통신 문제의 경우 ACMA(Australian Communication & Media Authority)에 문의하거나 무역 관행 문제의 경우 ACCC(Australian Consumers Competition Commission)에 문의할 수도 있습니다.

사소하거나 성가신 불만 사항

Telstra는 당사의 프로세스에 따라 해결할 수 있는 모든 가능한 옵션을 소진하기 전에 불만을 사소하거나 성가신 것으로 무시하지 않을 것입니다. Telstra는 그러한 결정을 내린 영업일 기준 5일 이내에 조사하지 않기로 한 결정과 귀하의 외부 분쟁 해결 옵션을 귀하에게 알리고 TIO를 포함하여 당사의 결정 이유와 외부 분쟁 해결 옵션을 조언합니다.

불만 제기 또는 불만 처리 상황 확인 방법

불만 제기가 필요하거나 불만 처리 상황을 확인하려면 다음 방법 중 하나를 사용하여 당사에 문의하십시오.

전화: 해당 번호로 연락하여 "불만 사항"이라고 말하십시오 - 연중무휴 이용 가능

개인 서비스:	13 22 00
비즈니스 서비스:	13 20 00
호주 외부에서 전화:	+61 2 9396 1193
TTY 통화:	1800 808 981

온라인: [온라인 불만 제기 양식](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint) 또는 <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>로 이동 <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

이메일: telstracomplaints@team.telstra.com - 월요일~금요일 업무 시간 동안 이용 가능

우편: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001



팩스: 1800 753 949

매장: 당사의 모든 매장에서 불만을 제기할 수도 있습니다. 매장 찾기 www.telstra.com.au/find-us를 사용하여 매장과 영업 시간을 확인할 수 있습니다.

메시지 보내기: My Telstra 앱에서 보내실 수 있습니다. www.telstra.com.au/mytelstra에 접속하여 앱을 다운로드하세요 – 월요일~금요일 오전 8시(AEST)에서 오후 9시(AEST) 사이에 이용 가능

First Nations

First Nations 연결 팀에 문의하세요.

전화: 1800 444 403 월요일~금요일 오전 9시~오후 5시(호주 주변 지역)

이메일: firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

장애 서비스

장애가 있으며 불만을 제기하거나 불만 처리 프로세스를 이해하는 데 도움이 필요한 경우 다음 옵션 중 하나를 사용하여 당사에 연락할 수도 있습니다.

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

중계 서비스: 전국 중계 서비스(13 36 77) 또는 인터넷 중계 서비스(www.relayservice.com.au)를 통해 당사에 연락하실 수 있습니다.

번역 및 통역 서비스

귀하의 언어로 전화하는 데 도움이 필요한 경우 Telstra의 다국어 서비스에서 통역 서비스를 제공합니다.

업무 시간 동안 귀하의 언어로 연락하실 수 있습니다.

- Telstra의 다국어 서비스 1800 241 600
- 업무 시간 외에는 131 450으로 연락하십시오.