



Proses Penanganan Keluhan

Proses Penanganan Keluhan Telstra

Kami berkomitmen untuk mengakui dan menyelesaikan keluhan secepat mungkin.

Apa itu keluhan?

Keluhan adalah setiap ungkapan ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada kami tentang produk dan layanan kami, atau cara kami menangani keluhan. Kami tidak secara otomatis menganggap kontak pertama Anda dengan kami untuk meminta informasi, dukungan, atau melaporkan kesalahan atau kesulitan layanan sebagai keluhan, namun kami akan melakukannya jika Anda memintanya. Jika kami tidak yakin apakah Anda ingin membuat keluhan, kami akan menanyakannya. Jika Anda atau perwakilan Anda menghubungi kami dan tidak puas dengan produk atau layanan kami, kami akan menanyakan apakah Anda ingin masalah Anda ditangani sebagai keluhan.

Jenis keluhan

Meskipun kami berusaha menyelesaikan semua keluhan secara tepat waktu, kami menyadari bahwa beberapa keluhan lebih diutamakan daripada yang lain. Keluhan diklasifikasikan ke dalam kategori yang berbeda, dan kami menangani beberapa keluhan sebagai mendesak, yang berarti mereka akan diselesaikan dalam dua hari kerja. Jika keluhan mendesak tidak dapat diselesaikan dalam dua hari kerja, kami akan memberi tahu Anda tentang kerangka waktu baru.

Keluhan mendesak termasuk:

- Pelanggan yang termasuk dalam kebijakan Bantuan Pembayaran kami di mana masalah yang terkait dengan keluhan tersebut dapat menyebabkan kesulitan keuangan bagi pelanggan tersebut.
- Pemutusan atau pemutusan yang akan datang dari layanan Telstra pelanggan di mana kami tidak mengikuti proses yang benar dalam memutuskan layanan mereka; dan
- Layanan suara tetap dari salah satu pelanggan Priority Assist kami.

Siapa yang dapat membuat keluhan?

Siapa pun berhak membuat keluhan termasuk perwakilan konsumen, dan kami memastikan bahwa semua keluhan ditangani secara efisien, objektif, dan adil. Kami tidak akan membebankan biaya kepada Anda untuk membuat keluhan.

Kami juga akan memberikan bantuan kepada konsumen dengan kebutuhan aksesibilitas atau disabilitas untuk membuat dan memproses keluhan.



Saat membuat keluhan

Kami berkomitmen untuk mengakui dan menyelesaikan keluhan secepat mungkin.

Ketika Anda membuat keluhan melalui telepon atau di toko, kami akan segera memberi Anda:

- Nomor referensi unik sehingga Anda dapat mengidentifikasi dan menindaklanjuti keluhan Anda.
- Perkiraan waktu kapan kami akan menyelesaikan keluhan Anda.
- Detail tentang bagaimana Anda bisa mendapatkan informasi tentang proses penanganan keluhan kami.
- Instruksi tentang cara memantau keluhan Anda.
- Selain itu, kami akan memberi tahu Anda tentang opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda.

Ketika keluhan dibuat melalui email, melalui salah satu situs web kami, melalui pos, atau melalui aplikasi My Telstra, kami akan memberikan informasi ini kepada Anda dalam dua hari kerja setelah menerima keluhan Anda.

Bagaimana Anda dapat memantau keluhan Anda

Saat keluhan Anda sedang diselidiki, kami akan memberikan pembaruan kemajuan kepada Anda, sehingga Anda tahu apa yang sedang terjadi. Anda juga dapat menghubungi kami untuk memeriksa kemajuan keluhan Anda menggunakan nomor referensi keluhan unik yang kami berikan kepada Anda saat keluhan Anda diakui.

Langkah-langkah yang kami ambil untuk menyelesaikan keluhan

Kami akan mencoba menyelesaikan keluhan Anda pada saat itu juga. Namun, jika kami perlu menyelidikinya lebih lanjut, kami akan berusaha menyelesaikannya, atau memberi tahu Anda apa yang kami lakukan untuk menyelesaikannya, dalam sepuluh hari kerja.

Untuk keluhan mendesak, kami berusaha menyelesaikannya dalam dua hari kerja setelah diterima.

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

Kami akan menghubungi Anda atau perwakilan Anda mengenai keluhan Anda. Kami akan melakukan beberapa upaya berturut-turut untuk menghubungi Anda. Setelah kami berhasil menghubungi Anda, kami akan mengusulkan solusi untuk keluhan Anda.

Jika kami tidak dapat menghubungi Anda atau perwakilan Anda, kami akan menulis surat kepada Anda yang menyatakan bahwa kami tidak dapat menghubungi Anda, memberikan rincian upaya



tersebut dan mengundang Anda untuk menghubungi kami dalam 14 hari kerja, di mana kami akan membuka kembali keluhan dan melanjutkan penyelidikan kami.

Jika Anda menghubungi kami lebih dari 14 hari kerja setelah penutupan keluhan (di mana kami tidak dapat menghubungi Anda), kami akan membuat kasus keluhan baru dan memulai penyelidikan, meskipun informasi dari keluhan asli Anda akan ditautkan ke keluhan baru.

Jika Anda ingin menerima solusi kami, kami akan berusaha menyelesaikan semua langkah untuk menerapkan solusi tersebut dalam 10 hari kerja atau dua hari kerja untuk keluhan mendesak. Kami hanya akan menerapkan solusi setelah diterima oleh Anda.

Satu-satunya kasus di mana ini mungkin berbeda adalah ketika Anda menyetujui kerangka waktu yang berbeda untuk penyelesaian, atau kami membutuhkan Anda untuk melakukan sesuatu untuk menyelesaikan keluhan.

Kami akan menutup keluhan Anda atau menerapkan solusi ketika Anda telah menyetujuinya.

Terkadang, kami mungkin tidak dapat menyelesaikan keluhan dalam kerangka waktu yang ditetapkan di atas. Jika itu terjadi, kami akan menghubungi Anda, menjelaskan alasan penundaan, dan memberi Anda kerangka waktu baru untuk penyelesaian dan jalur penyelesaian sengketa eksternal, jika penundaan yang diharapkan akan lebih dari 10 hari kerja.

Kami akan memberikan konfirmasi tertulis tentang penyelesaian keluhan dalam lima hari kerja jika Anda memintanya.

Apa yang terjadi jika Anda tidak puas dengan hasilnya?

Jika Anda tidak puas dengan hasil keluhan Anda, Anda memiliki beberapa opsi.

Anda dapat meminta kami untuk meningkatkan keluhan dan meninjau solusi yang ditawarkan kepada Anda. Ini mungkin melibatkan peningkatan ke tingkat manajemen berikutnya, atau penunjukan manajer kasus di salah satu tim khusus kami. Kami akan meningkatkan keluhan Anda jika Anda meminta untuk berbicara dengan manajer, jika kami tidak yakin bagaimana menyelesaikan keluhan atau jika kami mengetahui bahwa Anda tidak puas dengan hasil keluhan Anda.

Jika Anda tidak puas dengan kemajuan atau hasil keluhan Anda atau menanyakan opsi Anda untuk melanjutkan keluhan lebih lanjut; kami akan memberi tahu Anda tentang proses eskalasi internal Telstra dan opsi penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda dalam lima hari kerja.

Jika Anda meminta agar keluhan Anda dikelola sebagai prioritas atau ditingkatkan, kami akan menilai permintaan tersebut berdasarkan kriteria mendesak dan memprioritaskan atau meningkatkan di mana sesuai, dalam lima hari kerja.



Ada juga beberapa penyelesaian sengketa eksternal yang tersedia untuk Anda. Ini termasuk membuat keluhan kepada Ombudsman Industri Telekomunikasi (TIO) dengan menelepon 1800 062 058 atau online melalui situs web mereka [www.tio.com.au](<http://www.tio.com.au>).

Kami tidak akan membatalkan layanan Anda hanya karena Anda tidak dapat menyelesaikan keluhan langsung dengan kami dan mencari opsi penyelesaian sengketa eksternal.

Keluhan yang tidak berdasar atau mengganggu

Telstra tidak akan menolak keluhan sebagai tidak berdasar atau mengganggu tanpa menghabiskan semua opsi yang mungkin untuk menyelesaikannya dan meningkatkannya sesuai dengan proses kami. Telstra akan memberi tahu Anda tentang keputusan untuk tidak menyelidiki dalam lima hari kerja setelah membuat keputusan tersebut dan memberi tahu Anda alasan keputusan kami dan opsi penyelesaian sengketa eksternal, termasuk TIO.

Cara membuat keluhan

Jika Anda perlu membuat keluhan, atau ingin memeriksa kemajuan keluhan, silakan hubungi kami dengan salah satu metode berikut:

Metode

Cara menghubungi kami

Telepon

Silakan hubungi nomor yang sesuai dan katakan "keluhan" – tersedia 24/7

Layanan Pribadi: 13 22 00

Layanan Bisnis: 13 22 00

Panggilan dari Luar Australia: +61 439 12 5109

Online

Formulir keluhan online atau kunjungi (<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)(<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)

Email

[telstracomplaints@team.telstra.com](<mailto:telstracomplaints@team.telstra.com>) – tersedia selama jam kerja (9am hingga 5pm AEST) - Senin - Jumat



Pos

Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Toko

Anda juga dapat membuat keluhan di salah satu toko kami. Anda dapat menemukan toko kami dan jam buka mereka dengan menggunakan pencari toko kami [www.telstra.com.au/find-us](<http://www.telstra.com.au/find-us>)

Kirim Pesan kepada Kami

Melalui aplikasi My Telstra atau kunjungi [www.telstra.com.au/mytelstra](<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) – tersedia antara 8am AEST (Waktu Standar Timur Australia) dan 9pm AEST Senin – Jumat, Sabtu dan Minggu 9am hingga 6pm

Layanan untuk Masyarakat Adat

Telepon

Hubungi Tim First Nations Connect kami di - 1800 444 403 Senin hingga Jumat 9am – 5pm (di seluruh Australia)

Email

[firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](<mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com>)

Layanan untuk Penyandang Disabilitas

Jika Anda memiliki disabilitas dan membutuhkan bantuan untuk membuat keluhan atau memahami proses penanganan keluhan kami, Anda juga dapat menghubungi kami menggunakan salah satu metode di bawah ini

Online

[www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services](<http://www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services>)

Layanan Relay



Anda dapat menghubungi kami melalui Layanan Relay Nasional Senin hingga Jumat 9am – 5pm (di seluruh Australia) di 13 36 77 atau menggunakan Layanan Relay Internet [www.relayservice.com.au](<http://www.relayservice.com.au>)

Layanan Penerjemahan dan Interpretasi

Jika Anda membutuhkan bantuan untuk menelepon kami dalam bahasa Anda, Layanan Multibahasa Telstra menawarkan Layanan Interpretasi.

Telepon

Layanan Multibahasa Telstra (selama jam kerja – 8am – 6pm AEST) 1800 241 600

Di luar jam kerja, hubungi 131 450.

–

Semoga ini membantu! Jika Anda membutuhkan bantuan lebih lanjut, beri tahu saya.