

Telstra 불만사항 처리 절차

개요

저희는 저희 고객에게 세계 최고의 서비스를 제공하기 위해 전력하고 있는 반면, 저희는 완벽하지 않으며 때에 따라 일이 잘못될 수 있다는 점을 인식하고 있습니다.

이 서류는 저희가 고객의 불만사항을 다루고 해결하는 것과 관련한 저희의 헌신적인 노력에 대하여 자세히 설명하고 있습니다. 저희는 또한 해결될 수 없는 불만사항이 있을 경우 이를 확인하여 다음 단계로 진행시키는데 필요한 적절한 단계를 거칠 것입니다.

불만사항이란 무엇인가요?

저희는 불만사항이란 고객이 저희의 상품이나 서비스에 대하여, 또는 저희가 불만사항을 처리하는 방법에 대하여 고객이 제시하는 일체의 불만이나 고충의 표현으로 인식하고 있습니다.

저희는 모든 불만사항을 적시에 해결하기 위해 최선을 다하고 있는 반면, 그 중에는 우선적으로 처리되어야 할 불만사항이 있습니다. 저희는 이를 “긴급 처리 대상 불만사항”으로 부르며, 여기에는 아래가 포함됩니다:

- (a) 저희의 경제 곤란 정책에 해당하는 고객으로서 불만사항과 관련된 사안이 해당 고객의 경제적인 어려움을 초래할 가능성이 있을 때;
- (b) 고객의 Telstra 서비스 중지 또는 임박한 중지와 관련하여 저희가 해당 서비스를 중지하는데 필요한 적절한 절차를 거치지 않았을 때; 그리고
- (c) 저희의 최우선 지원 고객의 서비스일 때.

누가 불만사항을 제출할 수 있나요?

누구나 불만사항을 제출할 권리가 있으며, 저희는 제시된 모든 불만사항이 효율적이고 객관적이며 공정하게 처리되도록 최선을 다하고 있습니다.

저희는 또한 저희에게 불만사항을 표현하고 제출하며 그에 필요한 절차를 밟아야 할 고객이 있을 경우 그에 필요한 도움을 제공하고 있습니다.

저희는 불만사항을 인정하는데 최선을 다하고 있습니다

저희는 제출된 불만사항을 지체없이 인정하는데 최선을 다하고 있습니다.

이는 고객이 전화상으로 또는 매장에서 불만사항을 제출하면 저희는 즉시 고객에게:

- (a) 해당 불만사항을 확인하고 경과를 추적할 수 있는 고유의 참조 번호를 발행합니다;
- (b) 저희가 고객의 불만사항을 해결하는데 필요한 예상 소요 기간을 제시합니다; 그리고
- (c) 저희의 불만사항 처리 절차에 대한 자세한 내용을 얻을 수 있는 방법을 자세히 설명합니다.

불만사항이 전자메일이나, 저희의 웹사이트, 우편, 팩스, 또는 음성 녹음 메시지를 통하여 제출될 경우, 저희는 해당 불만사항을 받은 시점으로부터 근무일수로 1 일 이내에 해당 고객에게 이를 접수하였음을 확실히 알려 드릴 것입니다.

불만사항 처리와 관련한 추이를 확인하는 방법

저희는 제출된 불만사항을 조사하는 동안 고객에게 그 경과에 대한 최신의 내용을 알림으로써 고객이 진행 상황을 알 수 있게 돕습니다. 또한 고객은 저희에게 연락하여 불만사항 처리와 관련한 경과를 확인하실 수 있습니다.

저희가 불만사항 해결을 위해 밟는 절차

저희는 불만사항이 제기된 시점에서 이를 해결하기 위해 노력할 것입니다. 그러나 불만사항에 대한 추가 조사가 필요한 경우에는 근무 일수로 5 일 이내에 그 해결을 목표로 하거나 또는 해결을 위한 저희의 업무 처리 상황을 알려 드릴 것입니다.

불만사항을 조사하는데 소요되는 시간은 제출된 내용의 심각성과 복잡성에 따라 달라지지만, 저희는 접수한 시점으로부터 근무일수로 15 일 안에 모든 불만사항을 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

일단 고객의 불만사항이 해결되면 저희는 근무일수로 10 일 안에 해결책을 이행하는데 필요한 모든 절차의 완료를 목표로 합니다. 저희는 고객이 해결책을 수락한 후에 한해서만 이를 이행할 것입니다.

단, 위의 내용과 다른 경우가 있을 수 있는데, 이는 고객이 위와 다른 기간에 불만사항을 해결하기로 합의하거나, 또는 고객이 불만사항 해결을 위해 특정 행동을 하여야 할 필요가 있을 때입니다.

또한 위에 제시된 기간 안에 문제를 해결할 수 없을 때도 있습니다. 이 때 저희는 고객에게 연락하여 문제 해결이 지연되는 이유를 설명하고 그 해결에 필요한 새로운 기간을 제시해 드릴 것입니다.

긴급 처리 대상의 불만사항은 접수 시점으로부터 근무 일수로 2 일 안에 그 해결을 목표로 합니다.

결과에 만족할 수 없다면 어떻게 되나요?

불만사항이 해결된 방법에 만족할 수 없을 경우 고객에게는 몇가지 옵션이 있습니다.

저희는 해당 불만사항을 다음 단계로 위임하여 고객에게 제시한 해결책을 재검토할 수 있습니다. 이때 해당 사안을 그 다음 단계의 관리자에게 위임하거나 또는 사내 특별팀에서 담당자를 지명할 수도 있습니다.

또한 고객은 외부를 통한 분쟁 해결 옵션을 이용할 수도 있으며, 여기에는 Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)에 불만사항을 제출하는 것이 포함됩니다.

통신과 관련하여 TIO의 관할 범위를 벗어난 폭넓은 사안일 경우에는 Australian Communication & Media Authority (ACMA)에 문의하시거나, 또는 상업 관행과 관련한 문제는 Australian Consumers Competition Commission (ACCC)에 연락하실 수 있습니다.

불만사항 제출 방법 및 제출된 불만사항의 처리 절차를 확인하는 방법

불만사항을 제출할 필요가 있거나, 또는 이미 제출한 불만사항의 처리 경과를 확인하고 싶으시면 아래와 같은 방법으로 저희에게 연락하시기 바랍니다:

전화: 해당하는 번호에 전화하여 "컴플레인트"라고 말하십시오.

| | |
|--------------|-----------------|
| 개인 서비스: | 13 2200 |
| 기업 서비스: | 13 2000 |
| 해외에서 전화할 경우: | +61 2 9396 1193 |
| TTY 전화: | 1800 808 981 |

전자메일: 저희의 [online complaints form](#)을 작성하시기 바랍니다

우편: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

팩스: 불만사항을 1800 753 949번에 보내시기 바랍니다

매장: 저희의 매장 어디에서든지 불만사항을 제출하실 수 있습니다. 저희 웹사이트 <http://store-locator.tstores.com.au>에서 모든 매장의 위치를 검색하실 수 있습니다

장애자 지원 서비스

장애자이며 불만사항 제출을 위한 도움을 필요로 하거나 또는 저희의 불만사항 처리 절차에 대하여 알고 싶으시면 아래에 제시된 방법으로 저희에게 연락하실 수 있습니다.

실시간 채팅: 온라인에서 실시간 채팅 기능인 <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>을 사용하여 대화를 시작하시기 바랍니다.

중계 서비스: 전국 중계 서비스 (NRS) 13 3677번에 연락하시거나, 또는 인터넷 중계 서비스 <http://www.relayservice.com.au/>를 사용하시기 바랍니다.

통번역 서비스

한국어로 Telstra 고객 서비스 담당자와 통화하기를 원하시면 다문화 서비스 센터 1800 773 421 에 연락하시기 바랍니다.

Department of Immigration and Multicultural Affairs 에서도 비영어 구사자를 위한 통번역 서비스 (TIS)를 제공하고 있으므로, 다른 언어가 필요하시면 TIS 13 1450 번에 전화하여 Telstra 1800 199 458 번으로 연결해 달라고 요청하시기 바랍니다.