



## 불만 처리 절차

# Telstra의 불만 처리 절차

우리는 가능한 한 빨리 불만을 인정하고 해결하는 데 전념하고 있습니다.

### 불만이란 무엇입니까?

불만은 우리 제품 및 서비스 또는 우리가 불만을 처리한 방식에 대해 우리에게 제기된 불만이나 불만의 표현입니다. 정보를 요청하거나 지원을 요청하거나 결함이나 서비스 문제를 보고하기 위해 처음으로 우리에게 연락하는 것을 자동으로 불만으로 간주하지 않지만, 요청하시면 그렇게 하겠습니다. 불만을 제기하고 싶은지 확실하지 않은 경우, 우리는 당신에게 물어볼 것입니다. 당신이나 당신의 대표가 우리에게 연락하여 우리 제품이나 서비스에 대해 불만이 있는 경우, 우리는 당신의 우려를 불만으로 처리하고 싶은지 물어볼 것입니다.

### 불만의 유형

우리는 모든 불만을 신속하게 해결하려고 노력하지만, 일부 불만이 다른 불만보다 우선한다고 인식하고 있습니다. 불만은 다양한 범주로 분류되며, 일부 불만은 긴급으로 처리되며, 이는 이틀 이내에 해결될 것임을 의미합니다. 긴급 불만이 이틀 이내에 해결되지 않으면 새로운 시간 프레임을 알려드리겠습니다.

### 긴급 불만에는 다음이 포함됩니다:

- 불만과 관련된 문제가 해당 고객의 재정적 어려움에 기여할 수 있는 경우, 우리의 결제 지원 정책에 해당하는 고객.
- 올바른 절차를 따르지 않고 고객의 Telstra 서비스를 해지하거나 해지하려는 경우.
- 우리의 우선 지원 고객의 고정 음성 서비스.

### 누가 불만을 제기할 수 있습니까?

소비자의 대표를 포함하여 누구나 불만을 제기할 권리가 있으며, 우리는 모든 불만이 효율적이고 객관적이며 공정하게 처리되도록 보장합니다. 불만을 제기하는 데 비용을 청구하지 않습니다.

우리는 또한 접근성 요구 사항이나 장애가 있는 소비자가 불만을 제기하고 진행할 수 있도록 지원할 것입니다.



## 불만을 제기할 때

우리는 가능한 한 빨리 불만을 인정하고 해결하는 데 전념하고 있습니다.

전화나 매장에서 불만을 제기할 때, 우리는 즉시 다음을 제공합니다:

- 불만을 식별하고 후속 조치를 취할 수 있도록 고유한 참조 번호.
- 불만을 해결할 예상 시간 프레임.
- 불만 처리 절차에 대한 정보를 얻는 방법에 대한 세부 정보.
- 불만을 모니터링하는 방법에 대한 지침.
- 또한, 이용 가능한 외부 분쟁 해결 옵션에 대해 알려드리겠습니다.

이메일, 웹사이트, 우편 또는 My Telstra 앱을 통해 불만을 제기하는 경우, 불만을 접수한 후 이틀 이내에 이 정보를 제공할 것입니다.

## 불만을 모니터링하는 방법

불만이 조사되는 동안, 우리는 진행 상황을 업데이트하여 무슨 일이 일어나고 있는지 알 수 있도록 합니다. 불만이 인정될 때 제공된 고유한 불만 참조 번호를 사용하여 불만의 진행 상황을 확인할 수도 있습니다.

## 불만을 해결하기 위해 취하는 단계

불만이 제기된 시점에 불만을 해결하려고 노력할 것입니다. 그러나 추가 조사가 필요한 경우, 우리는 10일 이내에 불만을 해결하거나 해결하기 위해 무엇을 하고 있는지 알려드리겠습니다.

긴급 불만의 경우, 접수 후 이틀 이내에 해결하는 것을 목표로 합니다.

불만을 조사하는 데 걸리는 시간은 그 심각성과 복잡성에 따라 결정되며, 가능한 한 빨리 불만을 해결하는 데 전념하고 있습니다. 우리의 조사 과정은 불만을 인식하는 즉시 시작됩니다.

불만과 관련하여 귀하 또는 귀하의 대표에게 연락할 것입니다. 우리는 연속적인 날에 여러 번 연락을 시도할 것입니다. 연락이 되면 불만 해결 방안을 제안할 것입니다.

귀하 또는 귀하의 대표와 연락할 수 없는 경우, 연락할 수 없음을 알리고 시도한 세부 사항을 제공하며 14일 이내에 연락해 달라고 초대하는 편지를 보낼 것입니다. 이 경우 불만을 다시 열고 조사를 계속할 것입니다.



불만이 종료된 후 14일 이상 지나서 연락하는 경우(연락할 수 없는 경우), 새로운 불만 사례를 만들고 조사를 시작할 것입니다. 원래 불만의 정보는 새로운 불만과 연결될 것입니다.

해결 방안을 수락하고자 하는 경우, 우리는 10일 이내에 모든 단계를 완료하거나 긴급 불만의 경우 이를 이내에 완료할 것입니다. 해결 방안이 귀하에 의해 수락된 후에만 이를 구현할 것입니다.

이것이 다를 수 있는 유일한 경우는 해결을 위한 다른 시간 프레임에 동의하거나 불만을 해결하기 위해 귀하가 무언가를 해야 하는 경우입니다.

귀하가 동의한 경우 불만을 종료하거나 해결 방안을 구현할 것입니다.

때때로, 위에 설정된 시간 프레임 내에 불만을 해결할 수 없을 수도 있습니다. 이 경우, 우리는 귀하에게 연락하여 지연의 이유를 설명하고 새로운 해결 시간 프레임과 외부 분쟁 해결 방법을 제공할 것입니다. 예상 지연이 10일 이상일 경우입니다.

불만 해결에 대한 서면 확인을 요청하는 경우, 우리는 5일 이내에 이를 제공할 것입니다.

**결과에 만족하지 않는 경우 어떻게 해야 합니까?**

불만의 결과에 만족하지 않는 경우, 여러 가지 옵션이 있습니다.

불만을 상위 관리자로 에스컬레이션하고 제공된 해결 방안을 검토하도록 요청할 수 있습니다. 이는 다음 관리 수준으로 에스컬레이션하거나 전문 팀 중 하나에 사례 관리자를 임명하는 것을 포함할 수 있습니다. 관리자를 요청하거나 불만을 해결하는 방법을 확신하지 못하거나 불만의 결과에 만족하지 않는 경우, 불만을 에스컬레이션할 것입니다.

불만의 진행 상황이나 결과에 만족하지 않거나 추가 불만을 제기할 옵션에 대해 문의하는 경우; 우리는 5일 이내에 Telstra의 내부 에스컬레이션 프로세스와 이용 가능한 외부 분쟁 해결 옵션에 대해 알려드릴 것입니다.

불만을 우선적으로 관리하거나 에스컬레이션하도록 요청하는 경우, 우리는 긴급 기준에 따라 요청을 평가하고 적절한 경우 우선적으로 처리하거나 에스컬레이션할 것입니다.

또한, 외부 분쟁 해결 옵션도 있습니다. 여기에는 1800 062 058로 전화하거나 웹사이트 [[www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)를](<http://www.tio.com.au>) 통해 전기통신 산업 옴부즈맨(TIO)에 불만을 제기하는 것이 포함됩니다.



직접 불만을 해결할 수 없고 외부 분쟁 해결 옵션을 찾는 이유만으로 서비스를 취소하지 않을 것입니다.

### **터무니없거나 악의적인 불만**

Telstra는 모든 가능한 옵션을 소진하지 않고 불만을 터무니없거나 악의적이라고 기각하지 않을 것입니다. Telstra는 그러한 결정을 내린 후 5일 이내에 조사하지 않기로 한 결정을 알리고 결정의 이유와 외부 분쟁 해결 옵션, TIO를 포함한 옵션을 알려드릴 것입니다.

### **불만을 제기하는 방법**

불만을 제기하거나 불만의 진행 상황을 확인하려면 다음 방법 중 하나로 문의하십시오:

#### **방법**

#### **문의 방법**

#### **전화**

적절한 번호로 전화하고 "불만"이라고 말하십시오 - 24/7 이용 가능

개인 서비스: 13 22 00

비즈니스 서비스: 13 22 00

호주 외부에서 전화: +61 439 12 5109

#### **온라인**

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

#### **이메일**

[[telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com)](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) - 영업 시간 동안 이용 가능 (9am부터 5pm AEST까지) - 월요일 - 금요일

#### **우편**

Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001



## 매장

우리 매장에서 불만을 제기할 수도 있습니다. 매장 위치와 영업 시간을 찾으려면 매장 찾기 도구 [[www.telstra.com.au/find-us](http://www.telstra.com.au/find-us)를](<http://www.telstra.com.au/find-us%EB%A5%BC>) 사용하십시오

## 메시지 보내기

My Telstra 앱을 통해 또는 [[www.telstra.com.au/mytelstra](http://www.telstra.com.au/mytelstra)](<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) 방문 – 월요일부터 금요일까지 8am AEST (호주 동부 표준시)부터 9pm AEST까지, 토요일과 일요일 9am부터 6pm까지 이용 가능

## 원주민 서비스

### 전화

우리의 First Nations Connect 팀에 연락하십시오 - 1800 444 403 월요일부터 금요일까지 9am – 5pm (호주 전역)

### 이메일

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

## 장애인 서비스

장애가 있고 불만을 제기하거나 불만 처리 절차를 이해하는 데 도움이 필요한 경우, 아래 방법 중 하나를 사용하여 문의할 수 있습니다

### 온라인

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

## 릴레이 서비스

월요일부터 금요일까지 9am – 5pm (호주 전역) 13 36 77로 전화하거나 인터넷 릴레이 서비스 [[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)를](<http://www.relayservice.com.au%EB%A5%BC>) 사용하여 문의할 수 있습니다



## 번역 및 통역 서비스

자신의 언어로 전화하는 데 도움이 필요한 경우, Telstra의 다국어 서비스는 통역 서비스를 제공합니다.

## 전화

Telstra의 다국어 서비스 (영업 시간 동안 – 8am – 6pm AEST) 1800 241 600

영업 시간 외에는 131 450로 전화하십시오.

–

도움이 되길 바랍니다! 추가 도움이 필요하면 알려주세요.