

របៀបផ្តល់មតិគប ឬលើកឡើងអំពី បញ្ហាសិទ្ធិមនុស្ស ជាមួយ ធនាគារជាតិអូស្ត្រាលី (NAB)



នៅ NAB យើងស្តាប់ និងឆ្លើយតបចំពោះក្តីកង្វល់របស់សហគមន៍ទាក់ទងនឹងបញ្ហាសិទ្ធិមនុស្ស ហើយមានការ
ប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះការធ្វើពាណិជ្ជកម្មប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ។ បើអ្នកចង់ផ្តល់នូវមតិគប ឬលើកឡើងបញ្ហាមួយ
អំពីពាណិជ្ជកម្មរបស់យើង អ្នកអាចអនុវត្តតាមជំហានខាងក្រោមដើម្បីបញ្ចូលមតិគបរបស់អ្នក៖

អ្វីដែលអ្នកត្រូវធ្វើ

1. ប្រមូលឯកសារ ឬព័ត៌មានជំនួយទាំងឡាយដែលនឹងជួយឲ្យយើងស៊ើបអង្កេតបញ្ហារបស់អ្នកបាន។ នេះរួមមានដូចជាឈ្មោះ កាលបរិច្ឆេទ
ពេលវេលា និងទីកន្លែង។
2. ផ្ញើអ៊ីមែលទៅ grievances@nab.com.au ដោយភ្ជាប់ជាមួយព័ត៌មានលម្អិតនៃបញ្ហាដែលអ្នកចង់លើកឡើង។ សូមមើលការណែនាំ
ដែលបានផ្តល់ជូនខាងក្រោម សម្រាប់ការណែនាំអំពីអ្វីដែលត្រូវភ្ជាប់ជាមួយក្នុងអ៊ីមែលរបស់អ្នក។

អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើ

- យើងនឹងបញ្ជាក់តាមរយៈអ៊ីមែល ដែលយើងបានទទួលមតិគប ឬក្តីកង្វល់របស់អ្នក។
- ក្នុងករណីដែលយើងចាំបាច់ត្រូវការព័ត៌មានបន្ថែមដើម្បីធ្វើការស៊ើបអង្កេតទៅបាន យើងនឹងទាក់ទងទៅអ្នកដើម្បីទទួលបានព័ត៌មាននេះ និង
ឯកសារជំនួយណាមួយដែលចាំបាច់ត្រូវមាន។
- យើងនឹងធានាឲ្យបានថា អ្នកទទួលបានដំណឹងថ្មីៗអំពីដំណើរការស៊ើបអង្កេតរបស់យើងនៅពេលវេលាសមស្របមួយ។
- យើងនឹងគ្រប់គ្រងព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក ដោយអនុលោមតាម [គោលការណ៍ឯកជនភាព](#) របស់យើង។

ការលើកឡើងអំពីបញ្ហាសិទ្ធិមនុស្ស

ដើម្បីធានាថាយើងអាចឆ្លើយតបបានលឿន និងពេញលេញតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន នៅពេលលើកឡើងអំពីបញ្ហាសិទ្ធិមនុស្សតាមរយៈអ៊ីមែល មកកាន់ grievances@nab.com.au សូមភ្ជាប់ជាមួយព័ត៌មានលម្អិតដូចខាងក្រោម៖

1. ប្រធានបទ

សូមបញ្ជូលឈ្មោះរបស់អ្នក និង 'បញ្ហាអំពីសិទ្ធិមនុស្ស' នៅក្នុង បន្ទាត់ប្រធានបទនៃអ៊ីមែលរបស់អ្នក។

2. ព័ត៌មានលម្អិតអំពីបញ្ហា

នៅក្នុងក្នុងសេចក្តីនៃអ៊ីមែលរបស់អ្នក សូមសរសេរការពិពណ៌នា អំពី៖

- បញ្ហាដែលអ្នកចង់លើកឡើង (ឧទាហរណ៍៖ ឈ្មោះមនុស្ស បញ្ហា ទឹកនៃឆ្នាំ ពេលវេលា របៀបណា) និងកាលបរិច្ឆេទ និង/ឬ ចរិយាដែលបញ្ហានេះកើតមានឡើង។ បន្ទាប់មក យើង អាចទាក់ទងទៅអ្នកដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានបន្ថែម។
- លទ្ធផលដែលអ្នកចង់សម្រេចបាន។ តើចាំបាច់ត្រូវមានអ្វីខ្លះ ដើម្បីជួយដោះស្រាយក្តីកង្វល់នេះបាន? ឧទាហរណ៍៖ តើ អ្នកមានសំណើអ្វីខ្លះដែលអាចឲ្យគេជួយដោះស្រាយក្តីកង្វល់ របស់អ្នកបាន?

3. តើអ្នកចង់ឲ្យ NAB ទាក់ទងទៅអ្នកដើម្បីពិភាក្សាអំពីបញ្ហា នេះឬទេ?

បើអ្នកចង់ឲ្យយើងទាក់ទងទៅអ្នកអំពីក្តីកង្វល់នេះ សូមបញ្ជាក់ នៅក្នុងអ៊ីមែលរបស់អ្នក។

4. លេខសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ NAB

បើអ្នកជាអតិថិជនរបស់ NAB លេខសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ NAB របស់អ្នកគឺជាលេខ 8-10 ខ្ទង់ដែលអាចរកឃើញនៅខាងក្រោយ កាត NAB របស់អ្នកនៅខាងលើឆ្នូតខ្មៅ។ ខ្សែលេខនេះនឹងជា លេខដូចគ្នាដែលអ្នកប្រើដើម្បីចូលប្រើប្រាស់សេវាធានាការលើ ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត។

5. លេខទូរស័ព្ទ

បើអ្នកចង់ឲ្យយើងទាក់ទងទៅអ្នកតាមទូរស័ព្ទ សូមផ្តល់លេខ ទំនាក់ទំនងរបស់អ្នក រួមទាំងលេខកូដប្រទេសរបស់អ្នកប្រសិនបើ អ្នកមិនរស់នៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលីទេ។

6. អាសយដ្ឋានប្រៃសណីយ៍របស់អ្នក

សូមផ្តល់អាសយដ្ឋានប្រៃសណីយ៍របស់អ្នករួមទាំងប្រទេសផង ដែរ បើអ្នកមិនរស់នៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលីទេ។