



ANZ投诉指南

2021年10月5日



关于本文件

ANZ致力为客户提供优质产品及服务。然而，如果我们有做得不对的地方，我们很希望得到您的宝贵意见。ANZ致力与客户协作，了解您的具体情况，争取及时解决您的问题。ANZ为客户承诺：我们会仔细聆听您的意见，并尽全力找到公平合理的问题解决方案。

本文件介绍了如何投诉、ANZ如何处理投诉，以及投诉流程所需的大致时间。还概括了客户对投诉结果尚不满意，或ANZ未在承诺时间内解决投诉问题时，如何进一步投诉至澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 的方法。



除了本文件，ANZ还会根据本行《争议解决原则》(Dispute Resolution Principles)，确保所有投诉均获得公平对待，满足消费者的预期。欲了解本行《争议解决原则》，请浏览：www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/

ANZ客户服务承诺

- ☑ ANZ会努力确保在收到您的投诉后24小时(或一个工作日)内或尽可能第一时间确认受理。
- ☑ 我们会为您提供有关ANZ投诉处理流程的信息。
- ☑ ANZ向客户免费提供投诉争议解决服务。
- ☑ 我们会评估您提供的资料,并尽全力在收到投诉后第一时间为客户解决问题。
- ☑ 我们会评估并根据投诉内容的紧急程度和严重性优先安排投诉处理。
- ☑ ANZ会以公平、客观、不偏袒的原则处理客户投诉。
- ☑ 我们会确保双方都同意的争议解决办法得到及时执行。
- ☑ 如果无法及时解决问题,我们会进一步调查相关情况。通常情况下,ANZ力求在30天内解决投诉问题。对于经济困难、债务追讨相关的投诉处理更快,时限为21天。
- ☑ 如果需要更多时间调查了解并解决投诉问题,我们会解释原因并告知预计何时出结果。我们会持续跟进,告知您投诉处理的最新进展,并将澳大利亚金融投诉局(AFCA)的联系方式提供给您。

如果投诉需要帮助

您可委任他人帮助您进行投诉,例如:朋友或亲人,律师或财务规划师。在您授权下,我们可以与您的代表直接沟通。

根据情况,我们还能为您安排口译员(包括AUSLAN手语口译员),协助您提交并管理投诉事宜。如果投诉需要帮助,或者有任何特定需求,请告知我们。

本文件访问网址:www.anz.com.au/complaint,提供阿拉伯语、韩语、印地语、越南语、简体中文、繁体中文、意大利语、希腊语版本。如果想获得该文件的其他语言版本或其他格式,请告知我们。



如何投诉(投诉流程)

1 联系ANZ

填写在线投诉表或致电ANZ是最便捷的投诉方法。



书面投诉

- 欲使用在线投诉表, 请浏览:
anz.com.au/complaint, 或
- 邮寄信件至
ANZ投诉部, 邮寄地址:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



电话投诉

- 13 13 14
- +613 9683 9999 (海外拨打)
- ANZ投诉部电话: 1800 805 154
- 全国转接服务: 133 677



亲临分行投诉

- 亲临就近ANZ分行



如果有自己的客户关系经理, 请随时与其联系



使用ANZ Plus移动应用app

- ANZ Plus客户可访问ANZ Plus移动应用app内的客户支持部分“support”

2 让我们了解您的投诉内容

请提供以下信息:

- 您的姓名以及常用联系方式。
- 您的投诉内容及问题(例如:有关ANZ提供的产品或服务,或银行员工,处理投诉的方式等)。
- 希望达成的结果。

3

解决投诉问题

受理您的投诉后, ANZ会尽可能当场(或5个工作日内)解决您的问题。某些情况下, 可能我们唯一的解决方法就是提供解释或道歉。

如果您的投诉受理后5日内就为您满意解决问题, 只有在您要求时或投诉属于经济困难类别时ANZ才会出具书面回复。

如果需要更多时间调查了解并商讨解决方案, 我们会:

- 跟进客户并告知解决进程, 此外,
- 我们还会向您提供负责您投诉的人员姓名及联系方式。

如果解决过程超过5个工作日, 我们会以书面形式提供最终结果。我们会争取在30天之内解决您的问题(经济困难或债务追讨类的投诉为21天内)。如果无法在上述时限内解决, 我们会解释原因, 并告知确定投诉结果所需预计时间。我们会持续跟进, 告知您投诉处理的最新进展, 还会为您解释投诉解决不满意时您进一步投诉至澳大利亚金融投诉局(AFCA)的权利, 并提供澳大利亚金融投诉局的联系方式。

4

如何进一步投诉

如果对投诉结果尚不满意, 您可联系澳大利亚金融投诉局(AFCA), 进一步投诉。

澳大利亚金融投诉局(AFCA)

澳大利亚金融投诉局为独立机构, 与ANZ无隶属关系。如果个人或小企业客户无法与ANZ直接解决争议, 可联系澳大利亚金融投诉局, 获得独立、免费的争议解决服务。

联系电话: 1800 931 678(免费拨打) 或致电:
(+61) 1800 931 678

电子邮箱: info@afca.org.au

网址: www.afca.org.au

邮寄地址: Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

