



ANZ शिकायत मार्गदर्शिका

5 अक्टूबर 2021



इस दस्तावेज के बारे में

हम अपने सेवारथियों को उत्कृष्ट उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराने का भरपूर प्रयास करते हैं, परंतु यदि हमसे कुछ गलती हो जाती है, तो हम आपसे जानना चाहते हैं। जो हुआ है, उसे समझने में आपके साथ मिलकर काम करने और शीघ्रता से आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए हम प्रतिबद्ध हैं। हम आपकी बात को सुनने और एक निष्पक्ष व समुचित समाधान खोजने के लिए सबसे अच्छा प्रयास करने का वादा करते हैं।

इस दस्तावेज में बताया गया है कि शिकायत कैसे करें, आप हमसे क्या आशा कर सकते/सकती हैं और आप इस प्रक्रिया के पूरा होने में कितना समय लगने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं। इसमें यह भी रेखांकित किया गया है कि यदि आप शिकायत के प्रति हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, या हमने जिस समयावधि का वादा किया था, यदि हम उसके अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहे हैं, तो ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] से कैसे संपर्क किया जा सकता है।



इस दस्तावेज के अतिरिक्त हमारे विवाद समाधान सिद्धांत (Dispute Resolution Principles) शिकायतों के साथ निष्पक्ष रूप से और समुदाय की अपेक्षाओं के अनुरूप व्यवहार सुनिश्चित करने में सहायता देते हैं। हमारे विवाद समाधान सिद्धांत (Dispute Resolution Principles) वेबसाइट www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/ पर उपलब्ध हैं।

हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- ⊙ आपकी शिकायत प्राप्त होने के बाद हम प्राप्ति के 24 घंटों (या एक कार्यदिवस) के अंदर या जितनी जल्दी हो सके, इसकी अभिस्वीकृति देने का लक्ष्य रखेंगे।
- ⊙ हम अपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में आपको जानकारी उपलब्ध कराएँगे।
- ⊙ हमारी शिकायत समाधान प्रक्रिया निःशुल्क है।
- ⊙ हम आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी की समीक्षा करेंगे तथा जब आप हमारे साथ शिकायत का मुद्दा उठाते/उठाती हैं, उसी समय आपकी शिकायत को हल करने का प्रयास करेंगे।
- ⊙ हम उठाए गए मामलों की तात्कालिकता और गंभीरता के अनुसार आपकी शिकायत का आकलन करेंगे और इसे प्राथमिकता देंगे।
- ⊙ हम आपकी शिकायत का प्रबंधन सही तरीके से, निष्पक्षता के साथ, और पक्षपात के बिना करेंगे।
- ⊙ हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी सहमत समाधानों को समय पर लागू किया जाएगा।
- ⊙ यदि हम आपकी शिकायत को तुरंत हल न कर पाएँ, तो हम आगे की जांच करेंगे। हम सामान्य रूप से 30 दिनों के अंदर शिकायतों का समाधान करने का लक्ष्य रखते हैं। आर्थिक कठिनाई और कर्ज वसूली से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए 21 दिनों की कम अवधि की समय-सीमा लागू होती है।
- ⊙ यदि हमें आपकी शिकायत की जांच और समाधान करने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम इसका कारण बताएँगे और परिणाम देने की अपेक्षित तिथि उपलब्ध कराएँगे। हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे और आपको AFCA का संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।

यदि आपको शिकायत करने के लिए सहायता की आवश्यकता है

आप अपनी शिकायत का प्रबंधन करने के लिए अपनी ओर से किसी अन्य व्यक्ति को नियुक्त कर सकते/सकती हैं, उदाहरण के लिए, कोई मित्र या परिवार का सदस्य, कानूनी प्रतिनिधि या आर्थिक सलाहकार। यदि आप हमें अधिकार दें, तो हम आपके प्रतिनिधि से बात करेंगे।

हम आपको अपनी शिकायत जमा करने और उसका प्रबंधन करने में सहायता देने के लिए दुभाषिए (जिसमें AUSLAN दुभाषिए भी शामिल हैं) की व्यवस्था कर सकते हैं। यदि अपनी शिकायत दर्ज करने में आपको सहायता चाहिए, जिसमें विशिष्ट आवश्यकताएँ भी शामिल हैं, तो कृपया हमें बताएँ।

यह दस्तावेज वेबसाइट www.anz.com.au/complaint पर अरबी, कोरियाई, हिंदी, वियतनामी, सरलीकृत चीनी, पारंपरिक चीनी, इतालवी और ग्रीक भाषाओं में उपलब्ध है। यदि आपको किसी अन्य भाषा या प्रारूप में इसकी आवश्यकता है, तो कृपया हमें बताएँ।



शिकायत कैसे करें

1

हमसे संपर्क करें

अपनी शिकायत के बारे में बताने के लिए हमसे संपर्क करने का सबसे आसान तरीका ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का प्रयोग या हमें कॉल करना है।



लिखित में

- वेबसाइट www.anz.com.au/complaint पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का प्रयोग करें या
- ANZ शिकायत समाधान टीम (Complaint Resolution Team) को पत्र लिखें:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



फोन से

- 13 13 14
- विदेश से +613 9683 9999
- शिकायत समाधान टीम (Complaint Resolution Team)
1800 805 154
- राष्ट्रीय रिले सेवा 133 677



व्यक्तिगत रूप से

- अपनी सबसे निकटस्थ ANZ शाखा में जाएँ



यदि आपका अपना संबंध प्रबंधक (Relationship Manager) है, तो कृपया उनसे संपर्क करने में संकोच न करें।



ANZ Plus ऐप के माध्यम से

- यदि आप ANZ Plus के ग्राहक हैं, तो आप ANZ Plus ऐप में सपोर्ट सेक्शन में जा सकते/सकती हैं

2

हमें अपनी शिकायत के बारे में बताएँ

कृपया हमें यह विवरण बताएँ:

- आपका नाम और आपकी प्राथमिकता का संपर्क विवरण।
- आपकी शिकायत किस बारे में है और क्या गलत हुआ है - यह ANZ के उत्पादों या सेवाओं, कर्मचारियों या हमारी शिकायत व्यवहार प्रक्रिया के बारे में हो सकता है।
- आप किस प्रकार का समाधान प्राप्त करने के/की इच्छुक हैं।

3

अपनी शिकायत का समाधान कराना

एक बार जब हमें आपकी शिकायत मिल जाती है, तो हम यथासंभव मौके पर ही, या 5 कार्यदिवसों के अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेंगे। कुछ मामलों में समाधान के रूप में हम केवल स्पष्टीकरण और/या माफी ही व्यक्त कर सकते हैं।

यदि हम आपकी शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्यदिवसों के अंदर इसका संतोषजनक समाधान कर देते हैं, तो आपके निवेदन करने पर या आपकी शिकायत के कठिनाई से संबंधित होने पर हम केवल एक लिखित उत्तर प्रदान करेंगे।

यदि हमें आपकी शिकायत की जाँच करने और समाधान के विकल्पों की खोज करने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम:

- हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे; और
- आपकी शिकायत के साथ व्यवहार करने वाले संपर्क व्यक्ति का नाम और उनसे संपर्क करने का तरीका उपलब्ध कराएँगे।

यदि आपकी शिकायत का समाधान करने में 5 कार्यदिवसों से अधिक समय लगता है, तो हम लिखित रूप में आपके साथ निष्कर्ष की पुष्टि करेंगे। हम 30 दिनों (या आर्थिक कठिनाई अथवा कर्ज वसूली के मामलों में 21 दिनों) के अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने का लक्ष्य रखेंगे। यदि हम इन समय-सीमाओं के अंदर समाधान नहीं कर सकते हैं, तो हम इसका कारण बताएँगे और आपकी शिकायत का परिणाम देने की अपेक्षित तिथि प्रदान करेंगे। हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे, और यदि आप असंतुष्ट हैं तो हम आपको AFCA के पास शिकायत करने के आपके अधिकार के बारे में जानकारी तथा AFCA का संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।

4

अपनी शिकायत की समीक्षा कैसे कराएँ

यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)]

AFCA ANZ से वाह्य है। AFCA व्यक्तिगत और छोटे व्यवसायों के ऐसे सेवाार्थियों के लिए निःशुल्क और स्वतंत्र विवाद समाधान सेवा प्रदान करता है, जो ANZ के साथ सीधे अपनी शिकायतों का समाधान नहीं कर पाए हैं।

फोन करें: 1800 931 678 (निःशुल्क कॉल) या
(+61) 1800 931 678

ईमेल: info@afca.org.au

वेबसाइट: www.afca.org.au

डाक: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

