

Charte clients d'ANZ

L'ENGAGEMENT D'ANZ ENVERS VOUS

FEVRIER 2013



Bienvenue chez ANZ Vanuatu

ANZ Vanuatu s'engage à vous proposer des services bancaires faciles à comprendre et fournis de façon responsable par notre personnel, dans le respect des normes d'intégrité les plus rigoureuses.

La présente Charte clients énonce les normes de service précises que vous êtes en droit d'attendre de nous. Elle reflète les produits et services offerts à l'heure actuelle par ANZ Vanuatu et les normes élevées auxquelles nous aspirons.

Des services accessibles et sécurisés

We will:

- Vous offrir des moyens faciles et pratiques d'accéder à vos fonds;
 - Par le biais de DAB à des emplacements pratiques, de la banque en ligne et de terminaux de transfert électronique de fonds au point de vente
 - Notre objectif est de vous servir dans les 20 minutes dans nos succursales
 - Notre Centre d'appel a pour objectif de répondre à votre appel après 3 sonneries
- Protéger vos fonds et vos informations contre la fraude
- Proposer une large gamme de solutions bancaires compétitives
- Vous aider à choisir le produit adapté à vos besoins

Investir dans la mise à jour des produits et services bancaires

Des services simples

Nous nous engageons à:

- Proposer des produits faciles à comprendre ;
 - Proposer des choix de produits clairs et des frais transparents
 - Proposer des produits qui répondent vos besoins en tant que client
 - Communiquer dans un langage facile à comprendre

Réactivité

Nous nous engageons à:

- Vous proposer des services rapides, conviviaux et cohérents
 - La plupart de nos produits autres que des produits de prêts ont un délai d'exécution de 24 heures une fois que vous avez satisfait aux exigences d'ANZ

- Répondre rapidement à toute demande de prêt classique
 - Dans un délai de 3 jours ouvrables pour toute demande de prêt personnel ou automobile
 - Dans un délai de 3 jours ouvrables pour toute demande de prêt au logement
- Résoudre les problèmes dans les meilleurs délais
 - Notre objectif est d'accuser réception des plaintes dans un délai de 4 heures
 - Régler les plaintes dans un délai de 2 jours ouvrables et les plus complexes dans un délai de 5 jours ouvrables
 - Vous communiquer le nom de la personne chargée du règlement de votre plainte si nous prévoyons que cela prendra plus de 2 jours ouvrables
 - Vous proposer que votre plainte soit étudiée par notre avocat des clients, si nous ne sommes pas en mesure de la régler à votre satisfaction
- Continuer d'accueillir avec intérêt les commentaires

ANZ Vanuatu s'engage à veiller à ce que nos produits et services répondent à vos attentes et nous attachons une grande importance à tout commentaire de votre part concernant nos réalisations.

Formuler des suggestions

Vos commentaires nous aident à bâtir une banque meilleure pour nos clients, notre personnel, nos actionnaires et la communauté. Si vous avez des suggestions sur la manière.

Dépôt d'une plainte

Si nous commettons une erreur ou si les services que nous fournissons ne répondent pas à vos attentes, nous souhaitons en être informés. Voici comment nous contacter :

Adressez-vous au personnel de votre succursale locale.

Appelez notre Centre d'appel au:

 +678 26355 (de 7h30 à 18h00, GMT + 11 heures, les jours de la semaine)

 Vanuatu@anz.com

La plupart du temps, nous serons en mesure de régler votre plainte sur place. Si elle ne peut être réglée dans les meilleurs délais, veuillez contacter notre avocat des clients, lequel travaillera en étroite collaboration avec vous pour régler votre plainte.

Avocat des clients d'ANZ

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par notre personnel ou notre Centre d'appel, votre plainte peut être étudiée par l'avocat des clients d'ANZ, lequel procédera gratuitement à un examen indépendant de votre plainte.

Veuillez écrire à:

 **Avocat des clients**
ANZ Bank (Vanuatu) Ltd PMB 9003,
Lini Highway Port Vila,
Vanuatu

 Vanuatu@anz.com

