



ANZ投訴指南

2021年10月5日



本文檔說明

ANZ致力為客戶提供優質產品及服務。然而，如果我們有做得不對的地方，我們很希望得到您的寶貴意見。ANZ致力與客戶協作，瞭解您的具體情況，爭取及時解決您的問題。ANZ對客戶承諾：我們會仔細聆聽您的意見，並盡全力找到公平合理的問題解決方案。

本文檔介紹了如何投訴、ANZ如何處理投訴，以及投訴流程所需大致時間。還概括了客戶對投訴結果尚不滿意，或ANZ未在保證時間內解決投訴問題時，如何進一步投訴至澳洲金融投訴局（AFCA）的方法。



除了本文檔，ANZ還會根據本行《爭議解決原則》(Dispute Resolution Principles)，確保所有投訴均獲得公平對待，滿足消費者的預期。欲瞭解本行《爭議解決原則》，請瀏覽：www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/

ANZ客戶服務承諾

- ☑ ANZ會努力確保在收到您的投訴後24小時（或一個工作日）內或盡可能第一時間確認受理。
- ☑ 我們會為您提供有關ANZ投訴處理流程的資訊。
- ☑ ANZ為客戶免費提供投訴爭議解決服務。
- ☑ 我們會評估您提供的資料，並盡全力在收到投訴後第一時間為客戶解決問題。
- ☑ 我們會評估並根據投訴內容的緊急程度和嚴重性優先安排投訴處理。
- ☑ ANZ會以公平、客觀、不偏袒的原則處理客戶投訴。
- ☑ 我們會確保雙方都同意的爭議解決辦法得到及時執行。
- ☑ 如果無法及時解決問題，我們會進一步調查相關情況。通常情況下，ANZ力求在30天內解決投訴問題。對於經濟困難、債務追討相關的投訴處理時限為21天，處理更快。
- ☑ 如果需要更多時間調查瞭解並解決投訴問題，我們會解釋原因並告知預計所需時間。我們會持續跟進，告知您投訴處理的最新進展，並將澳洲金融投訴局（AFCA）的聯繫方式提供給您。

如果投訴需要幫助

您可委任他人幫助您進行投訴，例如：朋友或親人，律師或財務規劃師。在您授權下，我們可以與您的代表直接溝通。

根據情況，我們還能為您安排口譯員（包括AUSLAN手語口譯員），協助您提交並管理投訴事宜。如果投訴需要幫助，或者是有任何特定需求，請告知我們。

本文檔訪問網址：www.anz.com.au/complaint，提供阿拉伯文、韓文、印地文、越南文、簡體中文、繁體中文、義大利文、希臘文版本。如果想獲得該文檔的其他語言版本或其他格式，請告知我們。



如何投訴 (投訴流程)

1 聯繫ANZ

填寫線上投訴表或致電ANZ是最便捷的投訴方法。



書面投訴



- 欲使用在線投訴表，請瀏覽：anz.com.au/complaint，或
- 郵寄信件至ANZ投訴部，
郵寄地址：Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



電話投訴

- 13 13 14
- +613 9683 9999 (海外撥打)
- ANZ投訴部電話：1800 805 154
- 全國轉接服務：133 677



親臨分行投訴

- 親臨就近ANZ分行



如果有自己的客戶關係經理，請隨時與其聯繫



使用ANZ Plus移動應用app

- ANZ Plus客戶可訪問ANZ Plus移動應用app內的客戶支援部分「support」

2 讓我們瞭解您的投訴內容

請提供以下資訊：

- 您的姓名以及常用聯繫方式。
- 您的投訴內容及問題 (例如：有關ANZ提供的產品或服務，或銀行員工，處理投訴的方式等)。
- 希望達成的結果。

3

解決投訴問題

受理您的投訴後，ANZ會盡可能當場（或5個工作日內）解決您的問題。某些情況下，可能我們唯一的解決方法就是提供解釋或道歉。

如果您的投訴受理後5日內就為您滿意解決問題，只有在您要求時或投訴屬於經濟困難類別時ANZ才會出具書面回覆。

如果需要更多時間調查瞭解並商討解決方案，我們會：

- 跟進客戶並告知解決進程，此外，
- 我們還會向您提供負責您投訴的人員姓名及聯繫方式。

如果解決過程超過5個工作日，我們會以書面形式提供最終結果。我們會爭取在30天之內解決您的問題（經濟困難或債務追討類的投訴最多21天）。如果無法在上述時限內解決，我們會解釋原因，並告知確定投訴結果所需預計時間。我們會持續跟進，告知您投訴處理的最新進展，還會為您解釋投訴解決不滿意時您進一步投訴至澳洲金融投訴局（AFCA）的權利，並提供澳洲金融投訴局的聯繫方式。

4

如何進一步投訴

如果對投訴結果尚不滿意，您可聯繫澳洲金融投訴局（AFCA），進一步投訴。

澳洲金融投訴局（AFCA）

澳洲金融投訴局為獨立機構，與ANZ無隸屬關係。如果個人或小企業客戶無法與ANZ直接解決爭議，可聯繫澳洲金融投訴局，獲得獨立、免費的爭議解決服務。

聯繫電話： 1800 931 678（免費撥打）或致電：
（+61）1800 931 678

電子郵箱： info@afca.org.au

網址： www.afca.org.au

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

