



ANZ 投诉指南



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：<https://www.anz.com.au/about-us/esg/policies-practices/>

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

- 使用我们的在线投诉表格 www.anz.com.au/complaint 或直接发送电子邮件至 yourfeedback@anz.com 或
- 写信给ANZ客户解决团队：
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205

电话投诉

- 致电澳新银行联系中心
1800 805 154
- +613 9683 9999（海外拨打）
- 一般咨询 13 13 14
- ANZ 投诉部电话：1800 805 154
- 全国转接服务：1300 555 727
- TTY/语音电话 133 677
- 根据您的需要，您还可以在国家中继服务网站上选择其中一个中继呼叫选项
<https://www.accesshub.gov.au/>

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

- 如果您是ANZ Plus客户，您可以前往ANZ Plus应用程序的支持部分。

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。

如果解决您的投诉需要超过5个工作日，我们将以书面形式与您确认结果。我们将力争在30天内解决您的投诉（或一般在因财务困难或债务追讨而最后一次联系后21天内作出回应）。在我们解决您的投诉之前，我们可能会要求您提供更多信息。这可能会改变我们解决您的投诉的时间。

如果我们无法满足这些时间要求，我们将解释原因并提供投诉结果的预计日期。我们将随时向您通报进展情况，告知您不满意时向AFCA投诉的权利，并向您提供AFCA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

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。
- ✔ 我们将为您提供信息 关于我们的投诉处理流程。
- ✔ 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。
- ✔ 我们将致力于公平、客观、公正地处理您的投诉。
- ✔ 我们会确保双方都同意的争议解决办法得到及时执行。
- ✔ 如果我们无法当场及时解决您的投诉，我们将进行进一步调查。我们的目标是在30天内解决投诉。对于有关财务困难和债务追讨的投诉，通常从最后一次联系开始计算21天内会出结果。
- ✔ 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。

在适当且可行的情况下，我们可以安排一名翻译（包括AUSLAN翻译）来协助您提出和管理您的投诉。如果提出投诉时您需要帮助（包括任何特殊需求），敬请告知我们。

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。



