



ANZ投诉指南

CHINESE SIMPLIFIED 简体中文





本文件说明

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，以及投诉流程所需大致时间框架。还概括客户对投诉结果尚不满意时，如何进一步联系ANZ客户权益部 (Customer Advocate) 或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：anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/

ANZ客户服务承诺

- ☑ 尊重客户，清晰沟通，用语通俗易懂，客户满意至上。
- ☑ 我们会详细解释投诉处理流程，告知相关审理时间以及投诉进展。
- ☑ ANZ为客户免费提供投诉争议解决流程。
- ☑ 我们会仔细评估您提供的资料，会仔细聆听您的情况，并尽全力在提出投诉后第一时间为客户解决问题。
- ☑ 如果无法当场解决问题，我们会跟进调查相关情况。ANZ力求在45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，最长21天。退休公积金 (superannuation) 相关的投诉处理时间可能更久。
- ☑ 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所需时间。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。
- ☑ 我们会与客户一同寻找解决问题的方案。如果我们无法解决投诉问题，我们会解释原因并提供相关依据。
- ☑ 如果解决过程超过5个工作日，或投诉人要求提供书面确认，或是与经济困难相关的投诉，我们会以书面形式提供最终结果。
- ☑ 我们会告知您投诉进一步上诉的方法。

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就投诉进行沟通。

如果条件允许，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。

本文件可在 anz.com 访问，有阿拉伯语、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



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

让我们了解您的投诉内容



请提供以下信息

- 1 您的姓名
- 2 联系方式
- 3 投诉内容, 请包含以下信息:
 - 投诉的产品或服务以及不满意的地方; 及
 - 希望达到的结果。

ANZ致力及时 解决您的问题



ANZ会尽可能当场解决您的问题。

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。

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45天之内解决您的问题（经济困难或债务追讨类的投诉最多21天）。

如果无法在上述时限内解决，我们会解释原因并告知投诉结果确定预计所需时间。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。

进一步上诉



如果对投诉结果尚不满意，您可联系ANZ客户权益部（Customer Advocate）或澳大利亚金融投诉局（AFCA），进一步上诉。

ANZ客户权益部

如果未能通过初次投诉解决流程解决问题，ANZ客户权益部可对投诉进行独立再申。ANZ客户权益部的投诉再申服务为上诉渠道之一，并非必须完成。ANZ客户权益部的决定对本行有约束力，但客户不受制于本决定，并且如果不满意客户权益部做出的决定，可进一步向澳大利亚金融投诉局（AFCA）上诉。

电邮： customeradvocate@anz.com
电话： +613 8654 1000
邮寄地址： ANZ Customer Advocate
833 Collins St,
Docklands VIC 3008

澳大利亚金融投诉局

澳大利亚金融投诉局为独立机构，与ANZ无从属关系。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。

网站： afca.org.au
电话： +61 1800 931 678
邮寄地址： Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

