



ANZ投訴指南

TRADITIONAL CHINESE 繁體中文





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框架。還概括了投訴結果尚不滿意時，如何進一步聯繫ANZ客戶權益部 (Customer Advocate) 或澳洲金融投訴局 (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：anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/

ANZ客戶服務承諾

- ✔ 尊重客戶，清晰溝通，用語通俗易懂，客戶滿意至上。
- ✔ 我們會詳細解釋投訴處理流程，告知相關審理時間以及投訴進程。
- ✔ ANZ為客戶免費提供投訴爭議解決程序。
- ✔ 我們會仔細評估您提供的資料，會仔細聆聽您的情況，並盡全力在提出投訴後第一時間為客戶解決問題。
- ✔ 如果無法當場解決問題，我們會跟進調查相關情況。ANZ力求在45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更快，最長21天。退休公積金 (superannuation) 相關的投訴處理時間可能更久。
- ✔ 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。
- ✔ 我們會與客戶一同尋找解決問題的方案。如果我們無法解決投訴問題，我們會解釋原因並提供相關依據。
- ✔ 如果解決過程超過5個工作日，或投訴人要求提供書面確認，或是與經濟困難相關的投訴，我們會以書面形式提供最終結果。
- ✔ 我們會與客戶一同尋找解決問題的方案。

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就投訴進行溝通。

如果條件允許，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，或者是任何特定需求，請告知我們。

本文檔可在 anz.com 訪問，有阿拉伯語、韓語、印地語、越南語、簡體中文、繁體中文、義大利語、希臘語版本。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。如果投訴需要幫助，或者是任何特定需求，請告知我們。



如何投訴



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

讓我們瞭解您的投訴內容



請提供以下資訊

- 1 您的姓名
- 2 聯繫方式
- 3 投訴內容，請包含以下資訊：
 - 投訴的產品或服務以及不滿意的地方；及
 - 希望達到的結果。

ANZ致力及時 解決您的問題



ANZ會盡可能當場解決您的問題。

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。

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45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投訴結果確定預計所需時間。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。

進一步上訴



如果投訴結果尚不滿意，您可聯繫ANZ客戶權益部（Customer Advocate）或澳洲金融投訴局（AFCA），進一步上訴。

ANZ客戶權益部

如果未能透過初次投訴解決流程解決問題，ANZ客戶權益部可對投訴進行獨立再審。ANZ客戶權益部的投訴再審服務為上訴選擇之一，並非必須完成。ANZ客戶權益部的決定對本行有約束力，但客戶不受制于本決定，並且如果不滿意客戶權益部做出的決定，可進一步向澳洲金融投訴局（AFCA）上訴。

電郵：customeradvocate@anz.com

電話：+613 8654 1000

郵寄地址：ANZ Customer Advocate
833 Collins St,
Docklands VIC 3008

澳洲金融投訴局

澳洲金融投訴局為獨立機構，與ANZ無從屬關係。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。

網址：afca.org.au

電話：+61 1800 931 678

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

