



# ANZ शिकायत मार्गदर्शिका

HINDI हिंदी



## इस दस्तावेज के बारे में

हम अपने सेवार्थियों को उत्कृष्ट उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराने का भरपूर प्रयास करते हैं, परंतु यदि हमसे कुछ गलती हो जाती है, तो हम आपसे जानना चाहते हैं। जो हुआ है, उसे समझने में आपके साथ मिलकर काम करने और शीघ्रता से आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए हम प्रतिबद्ध हैं। हम आपकी बात को सुनने और निष्पक्ष व समुचित समाधान खोजने के लिए सबसे अच्छा प्रयास करने का वादा करते हैं।

इस दस्तावेज में बताया गया है कि शिकायत कैसे करें, आप हमसे क्या आशा कर सकते/सकती हैं और आप इस प्रक्रिया के पूरा होने में कितना समय लगने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं। इसमें यह भी रेखांकित किया गया है कि यदि आप हमारी शिकायत के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, या हमने जिस समयावधि का वादा किया था, यदि हम उसके अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहे हैं, तो आप ANZ के सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) या Australian Financial Complaints Authority (AFCA) से कैसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।



इस दस्तावेज के अतिरिक्त हमारे विवाद समाधान सिद्धांत (Dispute Resolution Principles) शिकायतों के साथ निष्पक्ष रूप से और समुदाय की अपेक्षाओं के अनुरूप व्यवहार सुनिश्चित करने में सहायता देते हैं। हमारे विवाद समाधान सिद्धांत (Dispute Resolution Principles) वेबसाइट [anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/](https://anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/) पर उपलब्ध हैं।

## अपने ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- ☑ हम आपके साथ स्पष्ट और सम्मानजनक संचार करेंगे और आपके साथ संवाद में 'सादी अंग्रेज़ी' भाषा का उपयोग करेंगे।
- ☑ हम अपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में जानकारी, लागू होने वाली समय-सीमाओं और आपकी शिकायत की प्रगति के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- ☑ हम निःशुल्क शिकायत समाधान प्रक्रिया उपलब्ध कराएँगे।
- ☑ हम आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी की समीक्षा करेंगे और ध्यान से सुनेंगे तथा जब आप हमारे साथ शिकायत का मुद्दा उठाते/उठाती हैं, हम उसी समय आपकी शिकायत को हल करने का प्रयास करेंगे।
- ☑ यदि हम आपकी शिकायत को तुरंत हल न कर पाएँ, तो हम आगे की जाँच करेंगे। हम सामान्य रूप से 45 दिनों के अंदर शिकायतों का समाधान करने का लक्ष्य रखते हैं। आर्थिक कठिनाई और कर्ज वसूली से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए 21 दिनों की कम अवधि की समय-सीमाएँ लागू होती हैं तथा सुपरएन्युएशन से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए लंबी अवधि की समय-सीमाएँ लागू हो सकती हैं।
- ☑ यदि हमें आपकी शिकायत की जाँच और समाधान करने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम इसका कारण बताएँगे और परिणाम देने की अपेक्षित तिथि उपलब्ध कराएँगे। हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे और आपको AFCA का संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।
- ☑ हम आपकी शिकायत के समाधान के लिए विकल्पों की खोज करने में आपके साथ मिलकर काम करेंगे। यदि हम आपके साथ मिलकर शिकायत का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो हम अपने विचारों से जुड़े कारण और अपने निर्णय तक पहुँचने के लिए हमने जिस सूचना पर विश्वास किया था, वह उपलब्ध कराएँगे।
- ☑ यदि समाधान में 5 कार्यदिवसों से अधिक समय लगता है, यदि आप लिखित उत्तर के लिए अनुरोध करते/करती हैं, अथवा यदि शिकायत आर्थिक कठिनाई के संबंध में है, तो हम लिखित रूप में समाधान की पुष्टि करेंगे।
- ☑ हम आपकी शिकायत की समीक्षा के लिए उपलब्ध विकल्पों के बारे में आपको बताएँगे।

## यदि आपको शिकायत करने के लिए सहायता की आवश्यकता है

आप अपनी शिकायत का प्रबंधन करने के लिए अपनी ओर से किसी अन्य व्यक्ति को नियुक्त कर सकते/सकती हैं, उदाहरण के लिए, कोई मित्र या परिवार का सदस्य, कानूनी प्रतिनिधि या आर्थिक सलाहकार। यदि आप हमें अधिकार दें, तो हम आपके प्रतिनिधि से बात करेंगे।

हम आपको अपनी शिकायत जमा करने और उसका प्रबंधन करने में सहायता के लिए उपलब्धता के अनुसार दुभाषिए (जिसमें AUSLAN के दुभाषिए भी शामिल हैं) की व्यवस्था कर सकते हैं। यदि अपनी शिकायत दर्ज करने में आपको सहायता चाहिए, जिसमें विशिष्ट आवश्यकताएँ भी शामिल हैं, तो कृपया हमें बताएँ।

यह दस्तावेज वेबसाइट [anz.com](http://anz.com) पर अरबी, कोरियाई, हिंदी, वियतनामी, सरलीकृत देने चीनी, पारंपरिक चीनी, इतालवी और ग्रीक भाषाओं में उपलब्ध है। यदि आपको किसी अन्य भाषा या प्रारूप में इसकी आवश्यकता है, तो कृपया हमें बताएँ।



# शिकायत कैसे करें



## हमसे संपर्क करें

अपनी शिकायत के बारे में बताने के लिए हमसे संपर्क करने का सबसे आसान तरीका ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का प्रयोग या हमें कॉल करना है।



### लिखित में

- वेबसाइट [anz.com.au/complaint](https://anz.com.au/complaint) पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का प्रयोग करें या
- ANZ Complaint Resolution Team को पत्र लिखें:  
Locked Bag 4050,  
South Melbourne VIC 3205



### फोन से

- 13 13 14
- विदेश से +613 9683 9999
- शिकायत समाधान टीम (Complaint Resolution Team)  
1800 805 154
- राष्ट्रीय रिले सेवा 133 677



### व्यक्तिगत रूप से

- अपनी सबसे निकटस्थ ANZ शाखा में जाएँ



यदि आपका अपना संबंध प्रबंधक (Relationship Manager) है, तो कृपया उनसे संपर्क करने में संकोच न करें।

## हमें अपनी शिकायत के बारे में बताएँ



कृपया हमें यह विवरण बताएँ

- 1 आपका नाम
- 2 आपकी प्राथमिकता का संपर्क विवरण
- 3 आपकी शिकायत किस बारे में है, जिसमें ये शामिल होना चाहिए:
  - आप कौन से उत्पादों या सेवाओं के बारे में शिकायत कर रहे/रही हैं और क्या गलत हुआ है; तथा
  - आप किस प्रकार का समाधान प्राप्त करने के/की इच्छुक हैं।

हम आपकी शिकायत का तुरंत समाधान करने का प्रयास करेंगे।



हम यथासंभव उसी स्थान पर आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेंगे।

यदि हमें आपकी शिकायत की जाँच करने और समाधान के विकल्पों की खोज करने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हम आपको इसके बारे में बताएँगे और आपको प्रगति के बारे में सूचित करते रहेंगे।

यदि आपकी शिकायत का समाधान करने में 5 कार्यदिवसों से अधिक समय लगता है, तो हम लिखित रूप में आपके साथ निष्कर्ष की पुष्टि करेंगे। हम 45 दिनों (या आर्थिक कठिनाई अथवा कर्ज वसूली के मामलों में 21 दिनों) के अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने का लक्ष्य रखेंगे।

यदि हम इन समय-सीमाओं के अंदर समाधान नहीं कर सके, तो हम इसका कारण बताएँगे और आपकी शिकायत का परिणाम देने की अपेक्षित तिथि प्रदान करेंगे। हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे और आपको AFCA का संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।

आपके लिए समीक्षा के उपलब्ध विकल्प



यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ANZ के सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) या Australian Financial Complaints Authority (AFCA) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

### ANZ का सेवार्थी अधिवक्ता (CUSTOMER ADVOCATE)

ANZ का सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) ऐसी शिकायतों की निष्पक्ष समीक्षा प्रस्तुत करता है जिन्हें हमारी आंतरिक विवाद समाधान प्रक्रिया के माध्यम से हल नहीं किया गया है। आपकी शिकायत को सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) के प्रति संदर्भित करना विकल्प के रूप में उपलब्ध है, किंतु यह अनिवार्य नहीं है। ANZ सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) के निष्कर्षों को मानने के लिए बाध्य है, लेकिन आप बाध्य नहीं हैं - यदि आप सेवार्थी अधिवक्ता (Customer Advocate) के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप AFCA से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

**ईमेल:** [customeradvocate@anz.com](mailto:customeradvocate@anz.com)

**फोन:** +613 8654 1000

**डाक:** ANZ Customer Advocate  
833 Collins St,  
Docklands VIC 3008

### AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)

AFCA ANZ से वाह्य निकाय है। AFCA व्यक्तिगत और छोटे व्यवसायों के ऐसे सेवार्थियों के लिए निःशुल्क और स्वतंत्र विवाद समाधान सेवा प्रदान करता है, जो ANZ के साथ सीधे अपनी शिकायतों का समाधान नहीं कर पाए हैं।

**वेबसाइट:** [afca.org.au](http://afca.org.au)

**फोन:** +61 1800 931 678

**डाक:** Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

