



ANZ शिकायत मार्गदर्शिका



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 एक 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 शिकायत के प्रति हमारे 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 ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] से कैसे संपर्क किया जा सकता है।



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

शिकायत कैसे करें

1 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

- www.anz.com.au/complaint पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का उपयोग करें या सीधे yourfeedback@anz.com पर ईमेल करें अथवा
- ANZ ग्राहक समाधान टीम को इस पते पर लिखित में शिकायत करें:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



फोन से

- ANZ संपर्क केंद्र को 1800 805 154 पर कॉल करें
- विदेश से +613 9683 9999
- सामान्य पूछताछ 13 13 14
- शिकायत समाधान टीम (Complaint Resolution Team) 1800 805 154
- राष्ट्रीय रिले सेवा 1300 555 727
- TTY/वॉयस कॉल 133 677
- अपनी आवश्यकताओं के आधार पर, आप नेशनल रिले सेवा साइट <https://www.accesshub.gov.au/> पर रिले कॉल विकल्पों में से कोई विकल्प भी चुन सकते हैं।



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।



ANZ Plus ऐप के माध्यम से

- यदि आप ANZ Plus ग्राहक हैं तो आप ANZ Plus ऐप में सहायता अनुभाग पर जा सकते हैं।

2 हमें अपनी शिकायत के बारे में बताएँ

कृपया हमें यह विवरण बताएँ:

- आपका नाम और आपकी प्राथमिकता का संपर्क विवरण।
- आपकी शिकायत किस बारे में है और क्या गलत हुआ है - यह ANZ के उत्पादों या सेवाओं, कर्मचारियों या हमारी शिकायत व्यवहार प्रक्रिया के बारे में हो सकता है।
- आप किस प्रकार का समाधान प्राप्त करने के/की इच्छुक हैं।

3

अपनी शिकायत का समाधान कराना

एक बार जब हमें आपकी शिकायत मिल जाती है, तो हम यथासंभव मौके पर ही, या 5 कार्यदिवसों के अंदर आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेंगे। कुछ मामलों में समाधान के रूप में हम केवल स्पष्टीकरण और/या माफी ही व्यक्त कर सकते हैं।

यदि हम आपकी शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्यदिवसों के अंदर इसका संतोषजनक समाधान कर देते हैं, तो आपके निवेदन करने पर या आपकी शिकायत के कठिनाई से संबंधित होने पर हम केवल एक लिखित उत्तर प्रदान 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:

- हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे; और
- आपकी शिकायत के साथ व्यवहार करने वाले संपर्क व्यक्ति का नाम और उनसे संपर्क करने का तरीका उपलब्ध कराएँगे।

यदि आपकी शिकायत का समाधान करने में 5 कार्यदिवस से अधिक का समय लगता है, तो हम लिखित रूप में आपके साथ परिणाम की पुष्टि करेंगे। हमारा लक्ष्य आपकी शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर करने (या सामान्यतः वित्तीय कठिनाई या ऋण वसूली के लिए अंतिम संपर्क से 21 दिनों के भीतर जवाब देने) का होगा। आपकी शिकायत का समाधान करने से पहले हमारे प्रतिक्रिया टीम आपसे अतिरिक्त जानकारी मांग सकती है। इससे आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए हमारे द्वारा निर्धारित समय बदल सकता है।

यदि हम इन समय-सीमाओं को पूरा नहीं कर सकते हैं, तो हम इसका कारण बताएँगे तथा आपकी शिकायत के परिणाम के लिए अपेक्षित तिथि बताएँगे।

हम आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे, आपके असंतुष्ट होने पर AFCA से शिकायत करने के आपके अधिकार के बारे में आपको बताएँगे तथा आपको AFCA का संपर्क विवरण उपलब्ध कराएँगे।

4

अपनी शिकायत की समीक्षा कैसे कराएँ

यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)]

AFCA ANZ से वाह्य 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।

फोन करें: 1800 931 678 (निःशुल्क कॉल) या (+61) 1800 931 678

ईमेल: info@afca.org.au

वेबसाइट: www.afca.org.au

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

हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- ✓ आपको शिकायत प्राप्त होने के बाद हम प्राप्ति के 24 घंटों (या एक कार्यदिवस) के अंदर या जितनी जल्दी हो सके, इसकी अभिव्यक्ति देने का लक्ष्य रखेंगे।
- ✓ हम आपको हमारी शिकायत निपटान प्रक्रिया के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएंगे।
- ✓ हमारी शिकायत समाधान प्रक्रिया निःशुल्क है।
- ✓ हम आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी की समीक्षा करेंगे तथा जब आप हमारे साथ शिकायत का मुद्दा उठाते/उठाती हैं, उसी समय आपकी शिकायत को हल करने का प्रयास करेंगे।
- ✓ हम उठाए गए मामलों की तात्कालिकता और गंभीरता के अनुसार आपकी शिकायत का आकलन करेंगे और इसे प्राथमिकता देंगे।
- ✓ हमारा लक्ष्य आपकी शिकायत का न्यायसंगत तरीके से, निष्पक्षतापूर्ण एवं बिना पक्षपात के निपटान करना होगा।
- ✓ हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी सहमत समाधानों को समय पर लागू किया जाएगा।
- ✓ यदि हम आपकी शिकायत का तत्काल समाधान नहीं कर पाते हैं, तो हम आगे जांच करेंगे। हमारा लक्ष्य 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान करना है। वित्तीय कठिनाई और ऋण वसूली से संबंधित शिकायतों के लिए आम तौर पर अंतिम संपर्क से 21 दिन की समय-सीमा लागू होती है।
- ✓ यदि हमें आपकी शिकायत की जांच 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।

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।

जहाँ उपयुक्त और व्यावहारिक हो, हम आपकी शिकायत दर्ज करने और उसका प्रबंधन करने में सहायता के लिए एक दुभाषिया (AUSLAN दुभाषिया सहित) की व्यवस्था कर सकते हैं। यदि आपको अपनी शिकायत दर्ज कराने में किन्हीं विशिष्ट ज़रूरतों सहित सहायता की आवश्यकता हो तो कृपया हमें बताएं।

यह दस्तावेज वेबसाइट www.anz.com.au/complaint पर अरबी, कोरियाई, हिंदी, वियतनामी, सरलीकृत चीनी, पारंपरिक चीनी, इतालवी और ग्रीक भाषाओं में उपलब्ध है। यदि आपको किसी अन्य भाषा या प्रारूप में इसकी आवश्यकता है, तो कृपया हमें बताएं।



