



# ANZ 불만제기 가이드

KOREAN 한국어



## 본 문서에 관한 소개

당사는 고객에게 우수한 상품과 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 그렇지만 당사가 잘못 처리한 것이 있다면, 고객의 의견을 듣기 원합니다. 당사는 고객과 협력하여 어떤 일이 발생했는지 파악하고 불만제기를 지체 없이 해결하기 위해 노력합니다. 당사는 고객의 의견을 경청할 것이며 공정하고 합리적인 해결책을 찾기 위해 최선을 다할 것임을 약속합니다.

본 문서는 불만제기 방법과, 고객이 당사에 기대할 수 있는 것 그리고 처리 절차에 걸리는 예상 기간을 설명합니다. 또한 본 문서는 고객이 불만제기에 대한 당사의 대응 방식에 만족하지 않거나, 당사가 약속한 기한 내에 고객의 불만제기를 해결하지 못한 경우, ANZ의 고객 옹호자 또는 호주 금융 불만 관리국(AFCA)에 연락할 수 있는 방법을 제시합니다.



본 문서 외에도, 당사의 분쟁 해결 원칙을 통해서 불만제기가 공정하게 그리고 커뮤니티의 기대에 어긋나지 않게 처리되도록 하고 있습니다. 당사의 분쟁 해결 원칙을 열람할 수 있는 웹사이트:

[anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/](https://anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/)

## 고객에 대한 당사의 약속

- ① 명확하고 존중하는 의사소통을 하고 고객과의 의사소통에서 ‘평이한 영어’를 사용하겠습니다.
- ① 불만제기 취급 절차, 적용되는 소요 일정 및 불만제기 진척 상태에 관한 정보를 제공하겠습니다.
- ① 불만 해결 절차를 무료로 제공하겠습니다.
- ① 고객이 불만제기를 할 때 고객이 제공하는 정보를 검토하고 주의 깊게 경청하며 해결을 위해 노력하겠습니다.
- ① 당사가 고객의 불만을 즉시 해결할 수 없는 경우, 더 자세한 조사에 착수하겠습니다. 일반적으로 45일 이내에 불만제기를 해결하는 것이 당사의 목표입니다. 재정적 곤란 및 부채 회수에 관한 불만제기에는 더 짧은 21일의 소요 일정이 적용되며, 퇴직연금 불만제기에는 더 긴 소요 일정이 적용될 수 있습니다.
- ① 고객의 불만제기를 조사하고 해결하는데 더 많은 시간이 필요한 경우, 당사는 그 이유를 설명하고 결과가 나올 것으로 예상되는 날짜를 제시하겠습니다. 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알려주고 AFCA 연락처를 제공하겠습니다.
- ① 고객과 협력하여 고객의 불만제기 해결을 위한 옵션을 모색하겠습니다. 당사가 고객의 불만제기를 해결해줄 수 없는 경우, 당사의 견해에 대한 이유와 당사가 그런 결정을 내리는 근거가 되었던 정보를 제공하겠습니다.
- ① 해결하는데 영업일로 5일 이상 소요되거나, 고객이 서면 응답을 요청하거나, 재정적 곤란에 관한 불만제기인 경우, 당사는 서면으로 해결을 확인해드리겠습니다.
- ① 귀하의 불만제기를 재검토 받을 수 있는 옵션들을 알려드리겠습니다.

## 불만제기에 도움이 필요한 경우

고객은 다른 사람 가령, 친구나 가족, 법적 대리인 또는 재정 고문에게 자신을 대신하여 불만제기를 하도록 지명할 수 있습니다. 고객이 당사에게 승인하는 경우 당사는 고객의 대리인과 대화할 것입니다.

고객님의 불만제기 접수 및 관리를 돕는 통역사(AUSLAN 통역사 포함)를 가능한 경우에 추천해드릴 수 있습니다. 귀하의 불만제기 접수를 위해 도움이 필요한 경우 (구체적 필요사항을 포함하여), 알려주시기 바랍니다.

본 문서는 [anz.com](http://anz.com)에서 아랍어, 한국어, 힌두어, 베트남어, 중국어 간체, 중국어 번체, 이탈리아어 및 그리스어로 열람할 수 있습니다. 또 다른 언어나 포맷으로 본 문서가 필요한 경우, 알려주시기 바랍니다.



## 불만제기 방법



### 당사에 연락하십시오

당사에 연락하여 귀하의 불만사항을 알릴 수 있는 가장 쉬운 방법은 온라인 불만제기 양식을 이용하거나 당사에 전화를 거는 방법입니다.



#### 서면 연락

- 온라인 불만제기 양식을 이용하십시오: [anz.com.au/complaint](https://anz.com.au/complaint) 또는
- ANZ 불만사항 해결 팀에게 서신을 보내십시오:  
Locked Bag 4050,  
South Melbourne VIC 3205



#### 전화 연락

- 13 13 14
- +613 9683 9999 (해외에서 연락하는 경우)
- 불만사항 해결 팀 1800 805 154
- 전국 릴레이 서비스 133 677



#### 직접 방문

- 가장 가까운 ANZ 지점을 방문하십시오



관계 매니저가 있는 경우, 관계 매니저에게 자유롭게 연락하십시오

### 불만사항을 당사에 알려주십시오



다음 사항을 알려주십시오

- 1 귀하의 성명
- 2 선호하는 연락 방법
- 3 다음을 포함한, 귀하의 불만 사항:
  - 귀하가 불만을 제기하는 상품이나 서비스 및 잘못 처리된 사항, 그리고
  - 귀하가 추구하는 해결책.

## 당사는 고객의 불만제기를 지체 없이 해결하기 위해 노력할 것입니다



당사는 가능하면 즉시에서 귀하의 불만제기를 해결하기 위해 노력할 것입니다.

당사가 조사를 진행하고 귀하와 함께 해결 옵션을 찾는데 시간이 필요한 경우, 귀하에게 알리고 지속적으로 진척 상황을 알릴 것입니다.

귀하의 불만제기를 해결하는데 영업일 5 일 이상이 소요되는 경우, 당사는 서면으로 귀하에게 결과를 확인해줄 것입니다. 당사는 45 일 안에 (재정적 곤란 또는 부채 회수의 경우 21 일 이내) 고객의 불만사항 해결을 목표로 할 것입니다.

이 소요 기간을 맞출 수 없는 경우, 당사는 그 이유를 설명하고 결과가 나올 것으로 예상되는 날짜를 제시할 것입니다. 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알려주고 AFCA 연락처를 제공하겠습니다.

## 고객의 검토 옵션



당사의 반응에 대해 만족하지 않는 경우, ANZ 고객 옹호자 또는 호주 금융 불만 관리국 (AFCA)에 연락할 수 있습니다.

### ANZ 고객 옹호자

ANZ 고객 옹호자는 분쟁의 사내 해결 절차를 통해 해결되지 않은 불만제기에 대해 공정한 검토의견을 제공합니다. 고객의 불만제기를 고객 옹호자에게 의뢰하는 것은 하나의 옵션이지만, 의무사항은 아닙니다. ANZ는 고객 옹호자의 소견에 구속되지만, 고객은 이에 구속되지 않습니다 - 즉 고객 옹호자의 결정에 만족하지 않는 경우, 고객은 AFCA에 연락할 수 있습니다.

이메일: [customeradvocate@anz.com](mailto:customeradvocate@anz.com)

전화: +613 8654 1000

우편: ANZ Customer Advocate  
833 Collins St,  
Docklands VIC 3008

### 호주 금융 불만 관리국 (AFCA)

AFCA는 ANZ의 외부기관입니다. AFCA는 ANZ를 상대로 불만제기를 직접 해결할 수 없는 개인 및 소기업을 위해 독립적 분쟁 해결 서비스를 무료로 제공합니다.

웹사이트: [afca.org.au](http://afca.org.au)

전화: +61 1800 931 678

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

