



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VỀ KHIẾU NẠI CỦA ANZ

VIETNAMESE **TIẾNG VIỆT**



SƠ LƯỢC VỀ TÀI LIỆU NÀY

Chúng tôi cố gắng cung ứng những sản phẩm và dịch vụ tuyệt vời cho khách hàng, nhưng nếu chúng tôi phạm sai lầm, chúng tôi muốn quý khách cho chúng tôi biết điều đó. Chúng tôi cam kết hợp tác với quý khách để hiểu những gì đã xảy ra và cố gắng nhanh chóng giải quyết việc khiếu nại của quý khách. Chúng tôi hứa sẽ lắng nghe quý khách và cố gắng hết sức để tìm ra giải pháp công bằng và hợp lý.

Tài liệu này giải thích cách khiếu nại, những gì quý khách có thể mong đợi từ chúng tôi và quý khách có thể dự kiến thủ tục này sẽ mất bao lâu. Đồng thời cũng trình bày cách liên lạc với Nhân viên Bệnh vực Khách hàng (Customer Advocate) của ANZ hoặc Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA, Australian Financial Complaints Authority) nếu quý khách không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết việc khiếu nại của quý khách hoặc nếu chúng tôi không thể giải quyết việc khiếu nại của quý khách trong khoảng thời gian chúng tôi đã hứa.



Ngoài tài liệu này, Các Nguyên tắc Giải quyết Tranh chấp của chúng tôi giúp bảo đảm các việc khiếu nại sẽ được giải quyết công bằng và phù hợp với những mong đợi của cộng đồng. Quý khách có thể tìm thấy Các Nguyên tắc Giải quyết Tranh chấp tại anz.com.au/about-us/sustainability-framework/fair-responsible-banking/

CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI VỚI KHÁCH HÀNG

- ✔ Chúng tôi sẽ giao tiếp rõ ràng và tôn trọng cũng như sử dụng 'tiếng Anh dễ hiểu' khi giao tiếp với quý khách.
- ✔ Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về thủ tục giải quyết khiếu nại, khoảng thời gian có liên quan và việc khiếu nại tiến triển đến đâu.
- ✔ Chúng tôi sẽ cung cấp thủ tục giải quyết khiếu nại miễn phí.
- ✔ Chúng tôi sẽ xem xét thông tin do quý khách cung cấp và sẽ cẩn thận lắng nghe cũng như cố gắng giải quyết việc khiếu nại của quý khách vào lúc quý khách nêu khiếu nại với chúng tôi.
- ✔ Nếu không thể nhanh chóng giải quyết việc khiếu nại của quý khách, chúng tôi sẽ điều tra thêm. Nói chung, chúng tôi cố gắng giải quyết các việc khiếu nại trong vòng 45 ngày. Thời gian ngắn hơn 21 ngày đối với các khiếu nại liên quan đến khó khăn về tài chính và truy đòi nợ và các khiếu nại về tiền hưu bổng có thể sẽ cần thời gian dài hơn.
- ✔ Nếu cần thêm thời gian để điều tra và giải quyết việc khiếu nại của quý khách, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho biết ngày dự kiến sẽ có kết quả. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý khách biết tiến triển và cho quý khách biết chi tiết liên lạc của AFCA.
- ✔ Chúng tôi sẽ hợp tác với quý khách để tìm hiểu các cách giải quyết việc khiếu nại của quý khách. Nếu không thể giải quyết việc khiếu nại với quý khách, chúng tôi sẽ cho biết các lý do cho quan điểm của chúng tôi và thông tin chúng tôi căn cứ vào để đưa ra quyết định.
- ✔ Chúng tôi sẽ xác nhận việc giải quyết bằng văn bản nếu việc giải quyết kéo dài hơn 5 ngày làm việc, nếu quý khách yêu cầu văn bản trả lời, hoặc nếu việc khiếu nại là về khó khăn tài chính.
- ✔ Chúng tôi sẽ cho quý khách biết các cách thức để yêu cầu tái xét việc khiếu nại của mình.

NẾU QUÝ KHÁCH CẦN GIÚP ĐỠ ĐỂ KHIẾU NẠI

Quý khách có thể chỉ định người khác thay mặt quý khách đảm nhận việc khiếu nại của mình, ví dụ như bạn bè hoặc thân nhân, đại diện pháp lý hoặc nhân viên tư vấn tài chính. Chúng tôi sẽ nói chuyện với đại diện của quý khách nếu quý khách cho phép chúng tôi làm như vậy.

Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên (kể cả thông dịch viên AUSLAN) để giúp quý khách nộp đơn và quản lý việc khiếu nại của quý khách, nếu có thông dịch viên. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý khách cần trợ giúp, bao gồm bất kỳ nhu cầu cụ thể nào để quý khách nộp đơn khiếu nại.

Tại **anz.com** có tài liệu này bản tiếng Ả Rập, tiếng Hàn, tiếng Hindi, tiếng Việt, tiếng Hoa giản thể, tiếng Hoa phồn thể, tiếng Ý và tiếng Hy Lạp. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý khách cần tài liệu bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác.



CÁCH KHIẾU NẠI



Hãy liên lạc với chúng tôi

Cách liên lạc với chúng tôi dễ nhất để quý vị cho chúng tôi biết về khiếu nại của mình là sử dụng mẫu đơn khiếu nại trực tuyến hoặc gọi điện cho chúng tôi.



Viết thư

- Sử dụng đơn khiếu nại trực tuyến tại anz.com.au/complaint hoặc
- Viết thư gửi cho ANZ Complaint Resolution Team: Locked Bag 4050, South Melbourne VIC 3205



Gọi điện thoại

- 13 13 14
- +613 9683 9999 gọi từ nước ngoài
- ANZ Complaint Resolution Team 1800 805 154
- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service) 133 677



Đích thân

- Tới chi nhánh ANZ gần quý khách nhất



Nếu quý khách có Giám đốc Phụ trách Mối quan hệ (Relationship Manager), xin vui lòng liên lạc với họ

Hãy cho chúng tôi biết việc khiếu nại của quý vị



Vui lòng cho chúng tôi biết

- 1 Tên của quý khách
- 2 Chi tiết liên lạc với quý khách thuận tiện nhất
- 3 Chi tiết việc khiếu nại của quý khách, bao gồm:
 - Các sản phẩm hoặc dịch vụ quý khách muốn khiếu nại và những gì đã xảy ra; và
 - Quý khách muốn vụ việc được giải quyết thế nào.

Chúng tôi sẽ cố gắng nhanh chóng giải quyết việc khiếu nại của quý khách



Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết việc khiếu nại của quý khách ngay tại chỗ, nếu có thể.

Nếu chúng tôi cần thêm thời gian để điều tra và tìm hiểu các cách giải quyết với quý khách, chúng tôi sẽ cho quý khách biết và thông báo cho quý khách về sự việc tiến triển đến đâu.

Nếu phải mất hơn 5 ngày làm việc để giải quyết việc khiếu nại của quý khách, chúng tôi sẽ xác nhận kết quả với quý khách bằng văn bản. Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý khách trong vòng 45 ngày (hoặc 21 ngày nếu là trường hợp khó khăn về tài chính hoặc truy đòi nợ).

Nếu không thể giải quyết việc khiếu nại trong vòng các khoảng thời gian này, chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao và cho quý khách biết ngày quý khách có thể mong đợi nhận được kết quả việc khiếu nại của mình. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý khách biết tiến triển và cho quý khách biết chi tiết liên lạc của AFCA.

Các cách thức tái xét dành cho quý khách



Nếu không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết, quý khách có thể liên lạc với Nhân viên Bênh vực Khách hàng (Customer Advocate) ANZ hoặc Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

NHÂN VIÊN BÊN VỰC KHÁCH HÀNG ANZ

Nhân viên Bênh vực Khách hàng ANZ có nhận định khách quan về việc khiếu nại chưa giải quyết được bằng thủ tục giải quyết tranh chấp nội bộ của chúng tôi. Việc chuyển khiếu nại của quý khách đến Nhân viên Bênh vực Khách hàng là một lựa chọn, nhưng không bắt buộc. ANZ phải tuân thủ quyết định của Nhân viên Bênh vực Khách hàng (Customer Advocate), nhưng quý khách thì không – quý khách vẫn có thể liên lạc với AFCA nếu không hài lòng với quyết định của Nhân viên Bênh vực Khách hàng.

Email: customeradvocate@anz.com

Điện thoại: +613 8654 1000

Bưu chính: ANZ Customer Advocate
833 Collins St,
Docklands VIC 3008

AUSTRALIAN FINANCIAL COMPLAINTS AUTHORITY (AFCA)

AFCA là cơ quan bên ngoài ANZ. AFCA cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp, độc lập và miễn phí cho cá nhân và khách hàng doanh nghiệp nhỏ không thể giải quyết việc khiếu nại trực tiếp với ANZ.

Trang mạng: afca.org.au

Điện thoại: +61 1800 931 678

Bưu chính: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001

