



ANZ 投訴指南



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。還概括了客戶對投訴結果尚不滿意，或ANZ未在保證時間內解決投訴問題時，如何進一步投訴至澳洲金融投訴局 (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：<https://www.anz.com.au/about-us/esg/policies-practices/>

如何投訴（投訴流程）

1 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

- 使用我們的線上投訴表格
www.anz.com.au/complaint
或直接發送電子郵件至
yourfeedback@anz.com 或
- 寫信給ANZ客戶解決團隊：
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205

電話投訴

- 致電ANZ聯絡中心1800 805 154
- +613 9683 9999（海外撥打）
- 一般諮詢 13 13 14
- ANZ 投訴部電話：1800 805 154
- 全國轉接服務：1300 555 727
- TTY/語音電話 133 677
- 根據您的需要，您也可以
在國家中繼服務網站
<https://www.accesshub.gov.au/>
上選擇其中一個中繼呼叫選項

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。

使用 ANZ Plus 移動應用 app

- 如果您是ANZ Plus客戶，
您可以前往ANZ Plus應用程式的
支援部分。

2 讓我們瞭解您的投訴內容

請提供以下資訊：

- 您的姓名以及常用聯繫方式。
- 您的投訴內容及問題（例如：
有關ANZ提供的產品或服務，
或銀行員工，處理投訴的方式等）。
- 希望達成的結果。

3 解決投訴問題

受理您的投訴後，ANZ會盡可能當場（或5個工作日內）解決您的問題。某些情況下，可能我們唯一的解決方法就是提供解釋或道歉。

如果您的投訴受理後5日內就為您滿意解決問題，只有在您要求時或投訴屬於經濟困難類別時ANZ才會出具書面回覆。

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，此外，
- 我們還會向您提供負責您投訴的人員姓名及聯繫方式。

如果解決您的投訴需要超過5個工作天，我們將以書面形式與您確認結果。我們將力求在30天內解決您的投訴（或一般在因財務困難或債務追討而最後一次聯繫後21天內作出回應）。在我們解決您的投訴之前，我們可能會要求您提供更多資訊。這可能會改變我們解決您的投訴的時間。

如果我們無法滿足這些時間要求，我們將解釋原因並提供投訴結果的預計日期。我們將隨時向您通報進度，告知您不滿意時向AFCA投訴的權利，並向您提供AFCA的聯絡資訊。

4 如何進一步投訴

如果對投訴結果尚不滿意，您可聯繫澳洲金融投訴局 (AFCA)，進一步投訴。

澳洲金融投訴局 (AFCA)

澳洲金融投訴局為獨立機構，與ANZ無隸屬關係。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。

聯繫電話：1800 931 678（免費撥打）
或致電：(+61) 1800 931 678

電子郵箱：info@afca.org.au

網址：www.afca.org.au

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

ANZ客戶服務承諾

- ✓ ANZ會努力確保在收到您的投訴後24小時（或一個工作日）內或盡可能第一時間確認受理。
- ✓ 我們將為您提供信息 關於我們的投訴處理流程。
- ✓ ANZ為客戶免費提供投訴爭議解決服務。
- ✓ 我們會評估您提供的資料，並盡全力在收到投訴後第一時間為客戶解決問題。
- ✓ 我們會評估並根據投訴內容的緊急程度和嚴重性優先安排投訴處理。
- ✓ 我們將致力於公平、客觀、公正地處理您的投訴。
- ✓ 我們會確保雙方都同意的爭議解決辦法得到及時執行。
- ✓ 如果我們無法解決您的投訴 現場，我們將進行進一步調查。我們的目標是在30天內解決投訴。對於有關財務困難和債務追討的投訴，通常從最後一次聯繫開始計算21天內會出結果。
- ✓ 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。

如果投訴需要幫助

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直接溝通。

在適當且可行的情況下，我們可以安排一名翻譯（包括AUSLAN翻譯）來協助您提出和管理您的投訴。如果提出投訴您需要協助（包括任何特殊需求），敬請告知我們。

本文檔訪問網址：www.anz.com.au/complaint，提供阿拉伯文、韓文、印地文、越南文、簡體中文、繁體中文、義大利文、希臘文版本。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。



