



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VỀ KHIẾU NẠI VỚI ANZ



SƠ LƯỢC VỀ TÀI LIỆU NÀY

Chúng tôi cố gắng cung ứng sản phẩm và dịch vụ xuất sắc cho khách hàng, nhưng nếu có vấn đề, chúng tôi muốn quý khách báo cho chúng tôi biết. Chúng tôi cam kết sẽ hợp tác với quý khách để hiểu những gì đã xảy ra và cố gắng nhanh chóng giải quyết vụ 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 được biết thủ tục này mất thời gian bao lâu. Đồng thời tài liệu này cũng trình bày cách liên lạc với Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority) (AFCA) nếu quý khách không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết vụ khiếu nại hoặc nếu chúng tôi không thể giải quyết vụ khiếu nại trong khoảng thời gian đã hứa.



Ngoài tài liệu này, Các Nguyên tắc Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolution Principles) của chúng tôi giúp bảo đảm các vụ khiếu nại sẽ được giải quyết công bằng và phù hợp với các kỳ vọng của cộng đồng. Quý khách có thể tìm Các Nguyên tắc Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolution Principles) tại <https://www.anz.com.au/about-us/esg/policies-practices/>

CÁCH KHIẾU NẠI

1

Liên lạc với chúng tôi

Cách liên lạc với chúng tôi dễ dàng nhất để quý khách cho chúng tôi biết về vụ khiếu nại của mình là bằng mẫu đơn khiếu nại trực tuyến hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi.



Viết thư

- Sử dụng mẫu khiếu nại trực tuyến của chúng tôi tại www.anz.com.au/complaint hoặc gửi email trực tiếp đến yourfeedback@anz.com hoặc
- Viết thư cho Nhóm Giải quyết Khiếu nại Khách hàng của ANZ:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



Gọi điện thoại

- Gọi đến Trung tâm Liên lạc ANZ qua số 1800 805 154
- +613 9683 9999 gọi từ nước ngoài
- Thắc mắc tổng quát 13 13 14
- Ban Giải quyết Khiếu nại (Complaint Resolution Team) 1800 805 154
- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service) 1300 555 727
- TTY/Cuộc gọi thoại 133 677
- Tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị, quý vị cũng có thể chọn một trong các tùy chọn cuộc gọi tiếp âm trên trang mạng Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc tại <https://www.accesshub.gov.au/>



Đích thân

- Tới chi nhánh ANZ gần quý khách nhất.



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



Sử dụng ứng dụng ANZ Plus

- Nếu là khách hàng ANZ Plus, quý vị có thể truy cập phần hỗ trợ trong Ứng dụng ANZ Plus.

2

Trình bày vụ khiếu nại với chúng tôi

Vui lòng cho chúng tôi biết:

- Chi tiết liên lạc với quý khách thuận tiện nhất.
- Quý khách khiếu nại về chuyện gì và đã xảy ra vấn đề gì – có thể là sản phẩm hoặc dịch vụ của ANZ, nhân viên hay cách giải quyết vụ khiếu nại của quý khách.
- Quý khách muốn vụ việc được giải quyết thế nào.

3

Giải quyết vụ khiếu nại của quý khách

Một khi đã nhận được vụ khiếu nại của quý khách, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết ngay tại chỗ nếu có thể hoặc trong vòng 5 ngày làm việc. Trong một số trường hợp, chúng tôi nhiều khi chỉ có giải pháp duy nhất là giải thích và/hoặc xin lỗi.

Nếu chúng tôi giải quyết vụ khiếu nại của quý khách trong vòng 5 ngày làm việc kể từ lúc nhận được vụ khiếu nại đó, chúng tôi sẽ chỉ hỏi đáp bằng văn bản nếu quý vị yêu cầu như vậy, hoặc vụ khiếu nại của quý khách có liên quan đến trường hợp khó khăn về tài chính.

Nếu cần thêm thời gian để giải quyết vụ khiếu nại và tìm hiểu các cách giải quyết với quý khách, chúng tôi sẽ:

- cho quý khách biết và luôn thông báo cho quý khách biết vụ việc tiến triển đến đâu; và
- cho quý khách biết tên của người đang giải quyết vụ khiếu nại để quý khách liên lạc với họ và cách liên lạc với họ.

Nếu phải mất hơn 5 ngày làm việc để giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ xác nhận kết quả với quý vị bằng văn bản. Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày (hoặc thường trả lời trong vòng 21 ngày kể từ lần liên lạc sau cùng về khó khăn tài chính hoặc thu nợ). Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin trước khi giải quyết khiếu nại của quý vị. Điều này có thể thay đổi thời gian chúng tôi có thể giải quyết khiếu nại của quý vị.

Nếu không thể đáp ứng được khung thời gian này, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cung cấp ngày dự kiến trả lời khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo tiến độ giải quyết, cho quý vị biết quyền khiếu nại với AFCA nếu quý vị không hài lòng và cung cấp cho quý vị thông tin liên lạc của AFCA.

4

Quý khách yêu cầu tái xét vụ khiếu nại của mình bằng cách nào

Nếu không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết, quý khách có thể liên lạc với Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority) (AFCA).

CƠ QUAN ĐẶC TRÁCH KHIẾU NẠI TÀI CHÍNH ÚC (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 vụ khiếu nại trực tiếp với ANZ.

Gọi số: 1800 931 678 (gọi miễn phí)
hay (+61) 1800 931 678

Email: info@afca.org.au

Trang mạng: www.afca.org.au

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

CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI VỚI KHÁCH HÀNG

- ✓ Sau khi nhận được vụ khiếu nại, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo với quý khách rằng chúng tôi đã nhận được vụ khiếu nại của quý khách trong vòng 24 tiếng đồng hồ (hay một ngày làm việc), hoặc càng sớm càng tốt khi điều kiện cho phép.
- ✓ Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi.
- ✓ Thủ tục giải quyết khiếu nại của chúng tôi miễn phí.
- ✓ Chúng tôi sẽ xem xét thông tin do quý khách cung cấp và cố gắng giải quyết vụ khiếu nại của quý khách vào lúc quý khách nêu khiếu nại với chúng tôi.
- ✓ Chúng tôi sẽ thẩm định và sắp xếp ưu tiên vụ khiếu nại của quý khách theo mức độ khẩn cấp và nghiêm trọng của vụ việc đã nêu.
- ✓ Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị một cách công bằng, khách quan và không thiên vị.
- ✓ Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng kết quả của mọi giải pháp đã thỏa thuận sẽ được thực hiện kịp thời.
- ✓ Nếu không thể giải quyết khiếu nại của quý vị ngay tại chỗ, chúng tôi sẽ tiến hành điều tra thêm. Chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại trong vòng 30 ngày. Khung thời gian 21 ngày thường được áp dụng kể từ lần liên lạc sau cùng đối với các khiếu nại về khó khăn tài chính và thu nợ.
- ✓ Nếu cần thêm thời gian để điều tra và giải quyết vụ 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 luôn thông báo cho quý khách biết tiến triển và cho quý khách biết chi tiết liên lạc của AFCA.

NẾU QUÝ KHÁCH CẦN GIÚP ĐỠ ĐỂ KHIẾU NẠI

Quý khách có thể chỉ định người khác thay mặt mình đảm nhận vụ khiếu nại của quý khách, 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 (bao gồm cả thông dịch viên AUSLAN) để giúp quý vị nộp và theo dõi khiếu nại của mình, khi hợp lý và khả thi. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp, bao gồm bất kỳ nhu cầu cụ thể nào, để nộp đơn khiếu nại.

Tại www.anz.com.au/complaint 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 này bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác.



