



ANZ 불만제기 가이드



본 문서에 관한 소개

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

본 문서는 불만제기 방법과, 당사에 대한 고객의 기대치 그리고 처리 절차 예상 기간을 설명합니다. 또한 본 문서는 고객이 불만제기에 대한 저희의 대응 방식에 만족하지 않거나, 저희가 약속한 기한 내에 고객의 불만제기를 해결하지 못한 경우, 호주 금융 불만 관리국(AFCA)에 연락할 수 있는 방법을 제시합니다.



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

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

불만제기 방법

1

당사에 연락하십시오

고객의 민원을 알리기 위해 저희와 가장 쉽게 연락할 수 있는 방법은 온라인 불만제기 양식을 이용하거나, 저희에게 전화를 주시는 것입니다.



서면 연락

- www.anz.com.au/complaint에서 저희의 온라인 불만제기 양식을 사용하거나 yourfeedback@anz.com으로 직접 이메일을 보내주세요. 혹은
- ANZ 고객 해결 팀으로 서신을 보내주세요:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



전화 연락

- ANZ 콜 센터 (1800 805 154)로 전화해 주세요
- +613 9683 9999 (해외에서 연락하는 경우)
- 일반 문의 13 13 14
- 불만제기 해결 팀 1800 805 154
- 전국 릴레이 서비스 1300 555 727
- TTY/음성 통화 133 677
- 필요에 따라 <https://www.accesshub.gov.au/>의 National Relay Service 사이트에서 릴레이 통화 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.



직접 방문

- 가장 가까운 ANZ 지점을 방문하십시오.



- 고객 관리 매니저 (Relationship Manager)가 있는 경우, 언제든지 연락하십시오.



ANZ Plus 앱 이용

- ANZ Plus 고객이신 경우, ANZ Plus 앱의 지원 섹션으로 이동하실 수 있습니다.

2

불만제기 사항을 알려주십시오

다음 사항을 알려주십시오:

- 고객의 이름 및 선호하는 연락 방법.
- 불만제기가 무엇에 관한 것인지 무엇이 잘못되었는지 - 이는 ANZ 상품 혹은 서비스, 직원 혹은 당사의 불만제기 취급에 관한 것일 수도 있음.
- 고객이 원하는 해결점.

3

고객의 불만제기 해결하기

고객의 불만제기가 접수되면 저희는 가능하면 즉석에서 혹은 근무일 기준 5일 이내에 고객의 불만제기를 해결하기 위해 노력할 것입니다. 일부 경우에는 저희가 제공할 수 있는 유일한 해결책이 설명 및/혹은 사과일 수도 있습니다.

당사에서 고객의 불만제기를 접수한 지 근무일 기준 5일 내에 고객이 만족하는 수준으로 해결할 경우, 고객의 요청 시에만 혹은 고객의 불만제기가 재정 곤란과 관련될 경우에만 저희가 서면 답변을 제공할 것입니다.

저희가 고객의 불만제기를 해결하고 고객 함께 해결 옵션을 모색하는데 시간이 더 필요한 경우:

- 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알리고
- 고객의 불만제기를 취급하는 사람의 이름과 연락 방법을 제공하겠습니다.

불만 제기를 해결하는 데 영업일 기준 5일 이상 걸리는 경우 저희가 서면으로 해당 결과에 대해 귀하와 확인할 것입니다. 저희는 30일 이내에 귀하의 불만 제기 해결을 목표로 합니다 (또는, 재정적 어려움 또는 채무 추심에 대해서는 마지막 연락 후 대개 21일 이내에 답변함). 귀하의 불만 제기를 해결하기 전에 귀하로부터 추가 정보를 저희의 답변을 통해 요청할 수도 있습니다. 이로 인해 불만 제기를 해결할 수 있는 시간이 변경될 수도 있습니다.

그러한 기간을 지킬 수 없는 경우, 저희가 그 이유를 설명하고 불만 제기 결과의 예상 날짜를 알려드릴 것입니다. 귀하에게 진행 상황을 계속 알릴 것이며, 만족하지 않으시는 경우 AFCA에 불만을 제기할 수 있는 귀하의 권리에 대해 알리고, AFCA 연락처를 제공해 드릴 것입니다.

4

고객의 불만제기 검토 방법

저희의 대응책에 대해 만족하지 않는 경우, 호주 금융 불만 관리국 (AFCA) 에 연락하실 수 있습니다.

호주 금융 불만 관리국 (AFCA)

AFCA는 ANZ와는 별개의 기관으로서, ANZ를 상대로 불만제기를 직접 해결할 수 없는 개인 및 소기업을 위해 독립적 분쟁 해결 서비스를 무료로 제공합니다.

전화: 1800 931 678 (무료 통화) 혹은 (+61) 1800 931 678

이메일: info@afca.org.au

웹사이트: www.afca.org.au

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

고객에 대한 당사의 약속

- ✓ 우리는 귀하의 불만제기를 접수한 지 24시간 (혹은 근무일 기준 1일) 내에 혹은 가능한 조속한 시간 내에 접수 사실을 통보하겠습니다.
- ✓ 저희가 귀하에게 본 은행의 불만 제기 처리 절차에 대한 정보를 제공할 것입니다.
- ✓ 불만제기 해결 절차는 무료로 제공합니다.
- ✓ 고객이 불만제기를 할 때 고객이 제공하는 정보를 검토하고 해결을 위해 노력하겠습니다.
- ✓ 저희는 제기된 사안의 긴급성과 심각성에 따라 불만제기를 평가하여 우선순위를 정합니다.
- ✓ 저희는 귀하의 불만 제기를 공정하고 객관적이며 편견 없이 관리할 것입니다.
- ✓ 저희는 모든 합의된 해결책이 적시에 시행되도록 할 것입니다.
- ✓ 저희가 현장에서 귀하의 불만 제기를 해결할 수 없는 경우 추가 조사를 실시할 것입니다. 우리는 30일 이내에 불만 제기를 해결할 것을 목표로 합니다. 21일의 기간은 일반적으로 재정적 어려움 및 채무 추심에 대한 불만 제기에 대해 마지막 연락을 한 후부터 적용됩니다.
- ✓ 고객의 불만제기를 조사하고 해결하는데 더 많은 시간이 필요한 경우, 당사는 그 이유를 설명하고 결과가 예상되는 날짜를 제시하겠습니다. 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알려주고 AFCA 연락처를 제공하겠습니다.

불만제기에 도움이 필요한 경우

고객은 다른 사람 가령, 친구나 가족, 법적 대리인 또는 금융 상담가 등 다른 사람을 선임해서 대신 불만제기를 관리하도록 할 수 있습니다. 고객의 승인 하에 저희는 고객의 대리인과 대화할 것입니다.

적절하고 실행 가능한 경우 귀하의 불만 제기를 접수하고 관리하는 데 도움을 줄 통역사 (AUSLAN 통역사 포함)를 저희가 추천할 수 있습니다. 불만 제기를 접수시키기 위해 특정 요구 사항을 포함하여 도움이 필요하신 경우 알려주세요.

본 문서는 www.anz.com.au/complaint에서 아랍어, 한국어, 힌두어, 베트남어, 중국어 간체, 중국어 번체, 이탈리아어 및 그리스어로 열람할 수 있습니다. 다른 언어나 다른 포맷으로 본 문서가 필요한 경우, 알려주시기 바랍니다.



