



ANZ 불만제기 가이드

2021년 10월 5일



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: www.anz.com.au/about-us/esg-priorities/fair-responsible-banking/

고객에 대한 당사의 약속

- ① 우리는 귀하의 불만제기를 접수한 지 24시간 (혹은 근무일 기준 1일) 내에 혹은 가능한 조속한 시간 내에 접수 사실을 통보하겠습니다.
- ① 본 기관에서 불만제기 처리 절차에 관한 정보를 고객에게 제공할 것입니다.
- ① 불만제기 해결 절차는 무료로 제공합니다.
- ① 고객이 불만제기를 할 때 고객이 제공하는 정보를 검토하고 해결을 위해 노력하겠습니다.
- ① 저희는 제기된 사안의 긴급성과 심각성에 따라 불만제기를 평가하여 우선순위를 정합니다.
- ① 저희는 고객의 불만제기를 공정하게 객관적으로 그리고 편견 없이 다룰 것입니다.
- ① 저희는 모든 합의된 해결책이 적시에 시행되도록 할 것입니다.
- ① 저희가 고객의 불만을 즉시 해결할 수 없는 경우, 더 자세한 조사에 착수하겠습니다. 일반적으로 30일 이내에 불만제기를 해결하고자 합니다. 재정적 곤란 및 부채 회수에 관한 불만제기에는 더 짧은 21일의 소요 일정이 적용됩니다.
- ① 고객의 불만제기를 조사하고 해결하는데 더 많은 시간이 필요한 경우, 당사는 그 이유를 설명하고 결과가 예상되는 날짜를 제시하겠습니다. 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알려주고 AFCA 연락처를 제공할 것입니다.

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.

고객의 불만제기 접수 및 관리를 지원하기 위해 통역사 (AUSLAN 통역사 포함)를 가능한 경우 저희가 주선할 수 있습니다. 귀하의 불만제기 접수를 위해 도움이 필요한 경우 (구체적 필요사항을 포함하여), 당사에 알려주시기 바랍니다.

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.



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

- 온라인 불만제기 양식을 이용하십시오: www.anz.com.au/complaint 혹은
- ANZ 불만제기 해결 팀에게 서신을 보내십시오:
Resolution Team:
Locked Bag 4050,
South Melbourne VIC 3205



전화 연락

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



직접 방문

- 가장 가까운 ANZ 지점을 방문하십시오
- +613 9683 9999
(해외에서 연락하는 경우)
- 불만제기 해결 팀 1800 805 154
- 전국 릴레이 서비스 133 677



직접 방문

- 가장 가까운 ANZ 지점을 방문하십시오
고객 관리 매니저 (Relationship Manager)
가 있는 경우, 언제든지 연락하십시오



ANZ Plus 앱 이용

- ANZ Plus 고객 여러분은 ANZ Plus 앱의 지원 섹션을 이용하실 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 제공할 것입니다.

고객의 불만제기를 해결하는데 근무일 기준 5일 이상이 소요되는 경우, 당사는 서면으로 고객에게 결과를 확인해드릴 것입니다. 저희는 30일 안에 (재정적 곤란 또는 부채 회수의 경우는 21일 이내) 고객의 불만제기 해결을 목표로 할 것입니다. 이 소요 기간을 맞출 수 없는 경우, 저희는 그 이유를 설명하고 고객의 불만제기에 대한 결과가 나올 것으로 예상되는 날짜를 제시할 것입니다. 고객에게 진척 상황을 지속적으로 알려주고 고객이 만족하지 않을 경우 AFCA에 불만제기할 고객의 권리에 대한 정보 그리고 AFCA 연락처를 제공할 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

