



ANZ 불만사항 접수 가이드

2023년 1월

ANZ 불만사항 접수 가이드

본 가이드는 불만사항을 접수하는 방법을 안내하고 고객에게 만족스러운 방식으로 당사가 접수된 불만사항을 해결하기 위해 어떤 노력을 기울이는지를 설명합니다. 더불어 금융 옴부즈맨 제도(Banking Ombudsman Scheme)를 통한 문의 방법을 안내합니다.

불만사항 접수

당사는 뉴질랜드 내 고객 여러분께 질 높은 제품과 서비스를 제공하고자 노력하고 있으며, 문제 발생 시 고객의 의견에 귀를 기울이고자 합니다.

당사는 고객 여러분과 함께 어떠한 문제가 발생하였는지를 파악하고 조속히 불만사항을 처리하기 위해 노력합니다.

고객 여러분의 목소리에 귀를 기울이고 공정하고 합리적인 해결책을 도출하기 위해 최선을 다할 것을 약속드립니다.

고객 여러분께 드리는 약속

- 무료로 이용 가능한 공정한 불만사항 해결 절차를 제공할 것입니다.
- 이해하기 쉬운 언어(영어)로 명확하고 예의바르게 소통하겠습니다.
- 불만사항 해결 절차와 처리 시간, 현재 처리 상황에 대한 정보를 제공할 것입니다.
- 고객의 말씀을 경청하고, 제공하신 정보를 검토하고, 고객과의 협력을 통해 불만사항 해결책을 다양하게 모색하겠습니다.
- 접수된 시점에 불만사항을 해결해드릴 수 있도록 노력하겠습니다. 불만사항을 바로 해결해드리지 못할 경우, 그 이유를 설명해 드리겠습니다.
- 영업일 기준 5일 이내로 불만사항을 처리해드리는 것을 목표로 하겠습니다. 시간이 더 필요할 경우 말씀드리겠습니다.
- 당사의 불만사항 처리가 만족스럽지 않을 경우, 당사는 당사의 입장과 그러한 결정을 내리게 된 근거를 설명해 드리고 금융 옴부즈맨 제도를 통해 문의하는 방법을 안내해드릴 것입니다.
- 이 경우, 당사는 법적으로 필요한 모든 정보를 여러분께 제공해드릴 것입니다.

불만사항 접수에 도움이 필요하신 경우

여러분은 친구나 가족, 법정 대리인, 재정 상담가 등 자신을 대신하여 불만사항을 관리해줄 사람을 지정할 수 있습니다. 이 경우, 당사는 여러분이 위임한 대리인과 이야기를 나눌 것입니다.

당사는 상황에 맞게 iSign 또는 NZ Relay와 같이 여러분이 불만사항을 접수하고 관리하는 데 도움을 주는 통역사와 기꺼이 협력할 것입니다.

본 가이드는 당행 웹사이트(anz.co.nz/complaints)에서 다음의 언어로 인쇄 가능합니다.

- 영어
- 마오리어
- 사모아어
- 중국어(간체)
- 중국어(번체)
- 힌디어
- 통가어
- 한국어
- 편자브어

기타 언어나 형식으로 된 가이드가 필요하시면 당사에 문의 바랍니다.

여러분의 불만사항을 알려주세요

제공하실 정보들

1. 성함
2. 선호하는 연락처
3. 불만 내용 - 다음을 포함:
 - 불만을 제기할 상품/서비스 및 발생한 문제
 - 원하는 해결책
 - 경제적 어려움이 있어 도움이 필요한지 여부

저희는 절대로 여러분의 은행 개인식별번호(PIN)나 비밀번호, 보안코드, 또는 은행 업무 보안에 관련된 어떠한 정보도 물어보지 않습니다.

여러분의 개인정보는 중요합니다.

당사는 고객 개인정보를 적절히 처리하기 위해 다음 조치를 취할 수 있습니다.

- 신분 확인을 위한 보안 질문을 할 수 있습니다.
- 소셜미디어에 불만을 공개적으로 게시한 경우 고객께 직접 메시지를 보낼 수 있습니다.
- 고객의 대리인이 대신하여 불만을 접수하는 경우, 고객께 직접 동의를 구할 수 있습니다.

저희에게 제공하신 정보는 anz.co.nz/privacy에 있는 당사의 개인정보보호 고지(Privacy Statement)에 따라 사용될 것입니다.

불만사항 접수는 익명으로도 가능하지만, 익명 접수 건의 경우 처리를 위한 조사와 답변이 제한적일 수 있습니다.

고객 여러분의 불만을 조속히 처리하도록 노력하겠습니다

당사는 가능하면 그 자리에서 바로 불만을 처리하도록 노력할 것입니다.

조사 및 다른 해결 방법 모색을 위해 시간이 더 필요한 경우, 이를 알려드리고 진척 상황을 계속 알려드리겠습니다.

불만사항이 복잡하거나 여러분이 요청하신 경우, 서면으로 결과를 확인해 드리겠습니다.

아무리 복잡한 불만사항이더라도 60일 이내로(또는 경제적으로 어려움이 있는 고객의 경우 20일 이내로) 처리하는 것을 목표로 하겠습니다. 이 기간을 맞출 수 있도록 저희가 묻는 모든 질문에 답변해주시기 바랍니다.

저희의 질문에 답변하지 않으시거나 저희와의 소통을 중단하실 경우, 2주 내로 말씀이 없으시면 당사는 고객의 불만 건을 종결할 수 있습니다. 해당 경우에 당사는 고객께 이를 알려드릴 것입니다.

불만 건에 대해 검토 받는 방법



Banking Ombudsman Scheme

금융 옴부즈맨 제도(BANKING OMBUDSMAN SCHEME)

ANZ 뉴질랜드는 금융 옴부즈맨 제도(BOS, Banking Ombudsman Scheme)의 회원입니다.

BOS는 은행 업무 중 문제 해결을 돕기 위한 독립적인 무료 서비스를 제공합니다. 여러분의 불만 건이 아직 조사 중인 경우라도 BOS에 문의하실 수 있습니다.

일반적으로 ANZ에게는 BOS가 불만 사항을 검토하기 전에 해당 문제에 대해 알아볼 합당한 기회가 필요합니다.

다음과 같은 경우 당사는 BOS 연락처를 제공해드립니다.

- 고객님의 불만 건을 접수한 날 처리해드리지 못할 경우.
- 불만에 대한 당사의 최종 답변에 고객이 만족하지 못할 경우.
- 60일 이내로 당사가 불만을 해결하지 못할 경우.

금융 옴부즈맨 제도 연락처

웹사이트: bankomb.org.nz

전화: 0800 805 950 (해외에서 걸때 +64 4 915 0400)

이메일: help@bankomb.org.nz

우편: Banking Ombudsman Scheme

Freepost 218002

PO Box 25327

Wellington 6140

관련 지침

분쟁 해결 원칙

당사는 본 문서 외에도 불만사항이 공정하고 현지의 기대치에 부합하도록 처리되도록 돕기 위해 분쟁 해결 원칙(Dispute Resolution Principles)을 갖추고 있습니다.

anz.co.nz/complaints에서 당사의 분쟁 해결 원칙 및 소송 가이드라인을 다운로드하실 수 있습니다.

금융 관행 강령(CODE OF BANKING PRACTICE)

금융 관행 강령은 고객 서비스와 관련한 금융 관행의 표준에 대해 기술하고 있습니다. ANZ은 금융 관행 강령에 따른 표준을 따를 것을 약속 드립니다.

anz.co.nz/complaints에서 당사의 금융 관행 강령을 다운로드 받으실 수 있습니다.

불만사항 접수 방법

온라인

anz.co.nz/complaints에 있는 온라인 불만 접수 양식을 사용하세요.

ANZ 인터넷 뱅킹에 등록되어 있는 경우, 안전한 BankMail로 내용을 보내주세요.

이메일 enquiry@anz.com로 내용을 보내주세요.

페이스북이나 트위터, 링크드인을 통해 메시지를 보내주세요.

전화

월~금, 오전 8시~오후 8시

토~일, 오전 8시~오후 6시

뉴질랜드에서: 0800 560 555

해외에서: +64 4 470 3142 (통화료가 부과될 수 있음)

청각 장애인을 위한 NZ Relay 서비스:

전화: 0800 4 715 715

문자: 0800 4 713 713

팩스: 0800 4 329 697

웹사이트: www.nzrelay.co.nz

당행 방문 또는 우편 발송

당행 방문

anz.co.nz/locations에서 가까운 지점을 찾아보세요.

우편 발송(우표 필요 없음)

ANZ Customer Relations

Freepost Authority 178634

Private Bag 92210

Victoria Street West

Auckland 1142

