



ANZ शिकायत गाइड

जनवरी 2023

ANZ शिकायत गाइड

इस गाइड में समझाया गया है कि आप कैसे शिकायत दर्ज करा सकते हैं और हम उसे कैसे आपकी संतुष्टि के अनुरूप समाधान करने का प्रयास करेंगे। इसमें यह भी बताया गया है कि बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम से कैसे संपर्क करें।

शिकायत दर्ज कराना

हम यहाँ न्यूजीलैंड में अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने का प्रयत्न करते हैं, लेकिन यदि हमसे कोई गलती हो जाती है, तो हम आपसे इसके बारे में सुनना चाहते हैं।

हम आपके साथ काम करने के लिए वचनबद्ध हैं यह समझने के लिए कि क्या हुआ और आपकी शिकायत को शीघ्रता से हल करने के लिए।

हम आपकी बात सुनने और एक निष्पक्ष और समुचित समाधान निकालने के लिए पूरी कोशिश करने का वादा करते हैं।

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- हम ऐसी शिकायत समाधान प्रक्रिया प्रदान करेंगे जिसका उपयोग निःशुल्क और न्यायोचित है।
- हम पारदर्शिता और सम्मान के साथ व्यवहार करेंगे और आपके साथ बातचीत में 'सादी अंग्रेजी' भाषा का उपयोग करेंगे।
- हम अपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया, लागू होने वाली समय-सीमाओं और आपकी शिकायत की प्रगति के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- हम आपके द्वारा हमें प्रदान की गई जानकारी को ध्यान से सुनेंगे, उसकी समीक्षा करेंगे और आपकी शिकायत को हल करने के लिए विभिन्न विकल्पों की खोज करने के लिए आपके साथ काम करेंगे।
- हम आपकी शिकायत को उसी समय हल करने का प्रयास करेंगे जब आप उसे हमारे सामने लाते हैं। यदि हम आपकी शिकायत को शीघ्रता से हल नहीं कर पाते, तो हम आपको इसका कारण बताएंगे।
- हम आपकी शिकायत को 5 कार्य दिवसों के अंदर ही हल करने का लक्ष्य रखेंगे। यदि हमें अधिक समय चाहिए होगा, तो हम आपको बताएंगे।
- यदि हम आपकी शिकायत को आपकी संतुष्टि अनुरूप हल नहीं कर पाते, तो हम अपने इस निर्णय पर पहुँचने का कारण और इसके लिए प्रयुक्त जानकारी तथा बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम से संपर्क करने का तरीका समझाएंगे।
- हम आपको कानून द्वारा आवश्यक की गई सारी जानकारी प्रदान करेंगे।

यदि आपको शिकायत दर्ज कराने में मदद चाहिए

आप अपनी शिकायत का आपकी ओर से प्रबंधन करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति, उदाहरण के लिए, किसी मित्र या परिवार के सदस्य, कानूनी प्रतिनिधि या वित्तीय सलाहकार को नियुक्त कर सकते हैं। यदि आप हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत करते हैं तो हम आपके प्रतिनिधि से बात करेंगे।

हमें अपनी शिकायत को दर्ज कराने और प्रबंधित करने में आपकी सहायता करने के लिए किसी दुभाषिण, जैसे कि iSign या NZ Relay (जैसा उपयुक्त हो) के साथ काम करने में खुशी होगी।

यह गाइड हमारी वेबसाइट (anz.co.nz/complaints) पर निम्नलिखित भाषाओं में छापे जा सकने वाले प्रारूप में उपलब्ध है:

- अंग्रेजी
- Te reo Māori
- समोआन
- चीनी (सरलीकृत)
- चीनी (पारंपरिक)
- हिन्दी
- टोंगान
- कोरियन
- पंजाबी

यदि आपको किसी अन्य भाषा या प्रारूप में गाइड चाहिए तो कृपया हमसे संपर्क करें।

हमें अपनी शिकायत के बारे में बताएं

आपको हमें कौन सी जानकारी प्रदान करने की जरूरत है

1. आपका नाम
2. आपके पसंदीदा संपर्क विवरण
3. आपकी शिकायत किस बारे में है, जिसमें निम्नलिखित को शामिल करें:
 - वह उत्पाद या सेवा जो आपकी शिकायत का विषय है और कि क्या गलत हुआ है।
 - आपके द्वारा अपेक्षित समाधान।
 - क्या आपका मानना है कि आपको आर्थिक कठिनाई या मुश्किलों का अनुभव हो रहा है और सहायता की जरूरत है।

हम आपसे कभी भी आपके बैंकिंग पिन, पासवर्ड, सुरक्षा कोड या किसी भी ऐसी चीज के बारे में नहीं पूछेंगे जो आपकी बैंकिंग की सुरक्षा को खतरे में डाल सकती है।

आपकी गोपनीयता महत्वपूर्ण है

क्योंकि हम आपकी गोपनीयता को बहुत गंभीरता से लेते हैं, इसलिए हमें निम्नलिखित करने की जरूरत पड़ सकती है:

- हम आपकी पहचान का सत्यापन करने के लिए कुछ सुरक्षा प्रश्न पूछेंगे।
- यदि आपने अपनी शिकायत को सोशल मीडिया पर सार्वजनिक रूप से पोस्ट किया है तो आपको संदेश भेजेंगे।
- यदि आप हमें बताते हैं कि आप हमारे ग्राहक का प्रतिनिधित्व कर रहे हैं और उनकी ओर से शिकायत दर्ज करा रहे हैं, तो हम सीधे अपने ग्राहक से सहमति प्राप्त करेंगे।

हम आपके द्वारा दी गई किसी भी जानकारी का उपयोग अपने गोपनीयता वक्तव्य के अनुसार करेंगे, जो anz.co.nz/privacy पर उपलब्ध है।

आप गुमनाम रहते हुए शिकायत दर्ज करा सकते हैं, लेकिन इससे आपकी शिकायत की जाँच करने और उसका जवाब देने का हमारा उत्तरदायित्व सीमित हो सकता है।

हम आपकी शिकायत को शीघ्रता से हल करने का प्रयास करेंगे।

यदि संभव हुआ, तो हम आपकी शिकायत को तुरंत हल करने का प्रयास करेंगे।

यदि हमें जाँच करने और आपके साथ समाधान के विकल्प खोजने के लिए अधिक समय चाहिए, तो हम आपको बताएंगे और आपको अपनी प्रगति से अवगत रखेंगे।

यदि आप अनुरोध करते हैं, या आपकी शिकायत पेचीदा है, तो हम परिणाम की पुष्टि लिखित रूप में करेंगे।

आपकी शिकायत चाहे जितनी भी पेचीदा हो, हम उसे 90 दिनों (और यदि आप आर्थिक मुश्किल में हैं तो 20 व्यावसायिक दिनों) के भीतर हल करने का लक्ष्य रखेंगे। कृपया हमारे द्वारा आपसे पूछे जा सकने वाले किसी भी प्रश्न का उत्तर देकर इन समय-सीमाओं को पूरा करने में हमारी मदद करें।

यदि आप हमारे प्रश्नों का उत्तर नहीं देते हैं या हमारे साथ पत्राचार रोक देते हैं, तो दो सप्ताह के भीतर आपका जवाब नहीं मिलने पर हम आपकी शिकायत को बंद कर सकते हैं। यदि हम ऐसा करते हैं तो हम आपको बताएंगे।

अपनी शिकायत की समीक्षा कैसे करवाएं



Banking Ombudsman Scheme

बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम

ANZ न्यूजीलैंड बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम (BOS) का सदस्य है।

BOS अपनी बैंकिंग के साथ समस्याओं को हल करने में आपकी मदद करने के लिए एक निःशुल्क, स्वतंत्र सेवा प्रदान करती है। आप मदद के लिए उनसे संपर्क कर सकते हैं भले ही हमारे द्वारा आपकी शिकायत की जाँच अब भी चल रही हो।

सामान्य तौर पर, इससे पहले कि BOS आपकी शिकायत की समीक्षा कर सके, ANZ को आपकी चिंताओं पर विचार करने के लिए समुचित अवसर मिलना चाहिए।

हम आपको बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम के संपर्क विवरण प्रदान करेंगे जब:

- हम आपकी शिकायत दर्ज करते हैं और उसे उसी दिन हल नहीं कर सकते हैं।
- आप अपनी शिकायत के प्रति हमारे अंतिम जवाब से संतुष्ट नहीं हैं।
- हमने 90 दिनों के भीतर आपकी शिकायत को हल नहीं किया है।

बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम से संपर्क करें

वेबसाइट: bankomb.org.nz

फोन: 0800 805 950 (नवदेश से +64 4 915 0400)

ईमेल: help@bankomb.org.nz

डा: Banking Ombudsman Scheme

Freepost 218002

PO Box 25327

Wellington 6140

संबंधित दिशानिर्देश

विवाद समाप्त सिद्धांत

इस दसावेज के अंतर्गत, हमारे विवाद समाप्त सिद्धांत यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि शिकायतों पर निष्पक्ष रूप से और सतुष्टि की अपेक्षाओं के अनुरूप ध्यान दिया जाए।

हमारे विवाद समाप्त सिद्धांत और नोटिफिकेशन वादी दिशानिर्देशों को डाउनलोड करने के लिए anz.co.nz/complaints देखें।

बैंकिंग व्यवसाय संहिता

बैंकिंग व्यवसाय संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उनके बैंकिंग व्यवसाय के अधिकारों का वारंश करती है। ANZ संहिता व्यवसाय के अधिकारों का सतुष्टि करने के लिए वचनबद्ध है।

हमारे बैंकिंग व्यवसाय संहिता डाउनलोड करने के लिए anz.co.nz/complaints देखें।

शिकायत कैसे दर्ज कराएं

ऑनलाइन

anz.co.nz/complaints

पर हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का उपयोग करें

यदि आप ANZ इंटरनेट बैंकिंग के लिए पंजीकृत हैं तो हमें एक सुरक्षित BankMail भेजें

हमें enquiry@anz.com पर ईमेल करें

हमें Facebook, Twitter या LinkedIn पर संदेश भेजें

हमें फोन करें

सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से - शाम 8 बजे तक

शनिवार और रविवार, सुबह 8 बजे से - शाम 6 बजे तक

न्यूजीलैंड से: 0800 560 555

विदेश से: +64 4 470 3142 (प्रभार लागू हो सकते हैं)

कम सुनने वालों के लिए NZ रिसे सेवाएं:

फोन: 0800 4 715 715

टेक्स्ट टेलीफोन: 0800 4 713 713

फैक्स: 0800 4 329 697

वेबसाइट: www.nzrelay.co.nz

हमसे मिलें या हमें पत्र लिखें

हमसे मिलें

anz.co.nz/locations पर अपने सबसे करीब की शाखा खोजें

हमें पत्र लिखें, डाक टिकट की जरूरत नहीं है

ANZ Customer Relations

Freepost Authority 178634

Private Bag 92210

Victoria Street West

Auckland 1142

