



## ANZ投诉指南

2023年1月

## ANZ投诉指南

本指南解释了如何提出投诉,以及我们将如何努力解决问题直至您满意为止。其中还概述了如何联系银行监察员计划。

### 提出投诉

我们努力为新西兰客户提供优质的产品和服务,但如果我们哪里做得不足,我们希望听到您的反馈。

我们承诺与您合作,了解发生的情况,并尽快解决您投诉的问题。

我们承诺会认真听取您的意见,并尽最大努力找到公平合理的解决方案。

### 我们对您的承诺

- 我们将提供可公平使用的免费投诉解决程序。
- 在与您的沟通中,我们将做到清晰透明、保持尊重,并使用简单易读的“通俗英语”。
- 我们将提供相关信息,介绍我们的投诉解决流程、适用的时间框架以及投诉进展情况。
- 我们将仔细倾听,审查您提供给我们信息,并与您一起探讨解决所投诉问题的不同方案。
- 我们会努力在您向我们提出投诉之时解决您的问题。如果无法立即解决您投诉的问题,我们将解释原因。
- 我们的目标是在5个工作日内解决您投诉的问题。如果需要更多时间,我们会通知您。
- 如果我们无法令您满意地解决您投诉的问题,我们会解释我们提出自己观点的原因、我们做出决定所依赖的信息,以及如何联系银行监察员计划。
- 我们将向您提供法律要求我们提供的信息。

### 如果您在提出投诉时需要帮助

您可以指定其他人代表您处理投诉,例如朋友或家人、法律代表或财务顾问。如果您授权我们,我们将与您的代表谈话。

我们很乐意使用翻译服务,以协助您提交和处理投诉,如iSign或NZ Relay(视情况而定)。

访问我们的网站([anz.co.nz/complaints](http://anz.co.nz/complaints))可查看本指南的可打印文档,包含以下语言版本:

- 英文
- 毛利语
- 萨摩亚语
- 简体中文
- 繁体中文
- 北印度语
- 汤加语
- 韩语
- 旁遮普语

如果您需要其他语言版本或格式的指南,请联系我们。

## 告知我们您投诉的问题

### 您需要向我们提供的信息

1. 您的姓名
2. 您的首选联系方式
3. 您投诉的问题, 包括:
  - 您投诉的产品或服务是什么, 哪里出了问题。
  - 您寻求的解决方案。
  - 您是否认为自己目前陷于财务困难或困境, 并且需要援助。

我们绝不会要求您提供银行PIN码、密码、安全码或任何可能危及您银行业务安全的其他信息。

### 您的隐私至关重要

我们非常重视您的隐私, 因此我们可能需要:

- 询问您一些安全问题, 以便验证您的身份。
- 如果您已在社交媒体上公开发布您的投诉, 我们会直接向您发送信息。
- 如果您告知我们您代表客户并替他们提出投诉, 我们需要直接获得客户的同意。

我们将按照我们的《隐私声明》使用您提供的任何信息, 该声明可在[anz.co.nz/privacy](http://anz.co.nz/privacy)查阅。

您可以匿名投诉, 但这可能会限制我们调查和回应您投诉的能力。

## 我们会尽快解决您投诉的问题

如果可能, 我们将设法立即解决您投诉的问题。

如果我们需要更多时间去调查并与您探索解决方案, 那么我们会通知您, 并让您随时了解我们的进展。

如果您要求我们这样做, 或者您的投诉很复杂, 我们将以书面形式与您确认结果。

无论您的投诉有多复杂, 我们的目标都是在90天内解决问题(如果您遇到财务困难, 则在20个工作日内解决)。请回复我们可能向您提出的任何问题, 帮助我们在上述时限内解决问题。

如果您不回答我们的问题或停止与我们沟通, 并且我们在两周内没有收到您的回复, 我们可能会终止处理您的投诉。如果出现这种情况, 我们会告知您。

## 如何审核您的投诉



### 银行监察员计划

新西兰ANZ是银行监察专员计划 (BOS) 的成员。

BOS提供免费、独立的服务,帮助您解决银行业务方面的问题。即使我们仍在调查您的投诉,您仍然可以联系BOS寻求帮助。

一般来说,ANZ需要合理的机会来考虑您的问题,之后BOS才能审核您的投诉。

在下列情况下,我们会向您提供银行监察员计划的联系方式:

- 我们记录了您的投诉,但无法在当天解决。
- 您不满意我们对您的投诉做出的最终答复。
- 我们在90天内还没有解决您的投诉。

#### 联系银行监察员计划

网址:bankomb.org.nz

电话:0800 805 950(新西兰境外:+64 4 915 0400)

电邮:help@bankomb.org.nz

邮件:Banking Ombudsman Scheme  
Freepost 218002  
PO Box 25327  
Wellington 6140

## 相关指南

### 《争议解决原则》

除本文件外,我们的《争议解决原则》也有助于确保投诉得到公平处理,并符合社区期望。

访问anz.co.nz/complaints, 下载我们的《争议解决原则》和《示范诉讼指南》。

### 《银行业务守则》

《银行业务守则》规定了与客户打交道时提供良好银行业务服务的标准。ANZ承诺支持守则中规定的标准。

访问anz.co.nz/complaints, 下载我们的《银行业务守则》。

## 如何提出投诉

### 在线

通过我们的在线投诉表,  
网址:anz.co.nz/complaints

如果您注册了ANZ网上银行业务,请给我们发送安全的银行邮件 (BankMail)

请发送电邮至enquiry@anz.com

在Facebook、Twitter或LinkedIn上给我们留言

### 致电我们

周一到周五:上午8点 - 晚上8点

周六和周日:上午8点 - 晚上6点

新西兰境内:0800 560 555

新西兰境外:+64 4 470 3142(可能会收费)

#### 面向听障人士的NZ Relay服务:

电话:0800 4 715 715

文本电话:0800 4 713 713

传真:0800 4 329 697

网站:www.nzrelay.co.nz

### 访问我们或写信给我们

#### 访问我们

请访问anz.co.nz/locations, 找到离您最近的分行

#### 写信给我们, 无需贴邮票

ANZ Customer Relations  
Freepost Authority 178634  
Private Bag 92210  
Victoria Street West  
Auckland 1142

