



## 澳盛銀行投訴指南

2023年1月

## 澳盛銀行投訴指南

本指南說明了如何投訴，以及我們將如何解決問題，以使您備感滿意。本指南還概述如何聯絡銀行業申訴專員計劃。

### 投訴

我們努力為紐西蘭的客戶提供優質的產品和服務，但如果我們哪裡做得不好，我們希望聽到您的意見。

我們將致力於與您合作，了解發生了什麼，並設法迅速解決您的投訴。

我們承諾會認真聽取你們的意見，並儘最大努力找到一個公平合理的解決方案。

### 我們對您的承諾

- 我們將提供一個投訴解決過程，可供您免費和公平地使用。
- 我們在與您的溝通時，應明確、恭敬並使用「簡明英語」。
- 我們將提供有關投訴解決流程的資訊、適用的時間框架，以及您提出投訴的進展。
- 我們將認真聽取您提供的資訊，並與您一起探討以解決您提出的投訴的不同方案。
- 當您向我們提出投訴時，我們會盡力解決。如果我們無法及時解決您的投訴，我們將解釋原因。
- 我們將致力於在5個工作天之內解決您的投訴。如果我們需要更多的時間，我們將讓您知道。
- 如果我們無法解決您的投訴，令您滿意，我們會解釋我們的意見為何、我們作出決定時所依據的資料，以及如何聯絡銀行業申訴專員計劃。
- 我們將向您提供法律要求的各項資訊。

### 如果您需要有人幫您投訴

您可以指定其他人代您處理投訴，例如，朋友或家人、法律代表或財務顧問。如果您授權我方這樣做，我方將與貴方代表商談。

我們很樂意與口譯員一起工作，幫助您提交和管理您的投訴，如iSign或NZ Relay(視情況而定)。

本指南可在我方網站([anz.co.nz/complain](http://anz.co.nz/complain))上，透過以下語言列印：

- 英語
- 毛利語
- 薩摩亞語
- 简体中文
- 繁體中文
- 印地語
- 湯加語
- 韓語
- 旁遮普語

如果您需要其他語言或格式的指南，請與我方聯絡。

## 告訴我們您的投訴內容

### 您需要向我們提供哪些資訊

1. 您的姓名
2. 您喜歡的聯絡方式
3. 您的投訴內容, 包括:
  - 你抱怨的產品或服務是什麼, 哪裡出了問題。
  - 你所尋求的解決方案。
  - 無論你認為你正在經歷經濟困難或需要幫助。

我方永遠不會要求您提供銀行PIN碼、密碼、安全碼或任何可能危及您銀行安全的東西。

### 您的隱私至關重要

我們非常重視您的隱私。因此, 我們可能需要:

- 詢問您一些安全問題來驗證您的身分。
- 如果您在社交媒體上公開發布您的投訴, 直接向您發送訊息。
- 如果您告訴我們您是代表他人提出投訴, 直接從客戶那裡獲得我方客戶的同意。

我們將根據我們的隱私聲明(可在[anz.co.nz/privacy](http://anz.co.nz/privacy)查閱)使用您所提供的任何資訊。

您可以匿名投訴, 但這可能會限制我們調查和回應您投訴的能力。

## 我們會盡快解決你的投訴

如有可能, 我們將設法當場解決您的投訴。

如果我們需要更多的時間來調查和探索解決方案, 我們會讓您知道我方的進展。

如果您有要求或您的投訴比較複雜, 我們將以書面形式與您確認結果。

無論您的投訴有多複雜, 我們的目標是在不超過60天內解決您的投訴(如果您有經濟困難, 則在20個工作天內解決)。請透過回答我們提出的任何問題來幫助我們實現這些時間表。

如果您不回答我們的問題或停止與我們溝通, 且如果我們在兩週內沒有收到您的回復, 我們可能會終止您的投訴。如果我們這樣做, 我們也會讓你知道。

## 如何審核您的投訴



### 銀行申訴專員計劃

澳盛銀行是銀行申訴專員計劃(BOS)的成員之一。

BOS提供免費、獨立的服務，幫助您解決銀行業務方面的問題。即使我們仍在調查您的投訴，您也可以聯繫他們尋求幫助。

一般來說，澳盛銀行讓BOS審查你的投訴前需要一個合理的機會來考慮你的擔憂。

我們會在以下情況下，向你提供銀行申訴專員計劃的聯絡詳情：

- 我們會記錄您的投訴內容，但無法在同一天提出解決方案。
- 您不滿意我們對貴方投訴的最終答覆。
- 我們在60天內還沒有解決你的投訴。

#### 聯絡銀行申訴專員計劃

網站: [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz)

電話: 0800 805 950(海外+64 4 915 0400)

電子郵件: [help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz)

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

## 相關指南

### 爭端解決原則

除本文件外，我方的爭議解決原則有助於確保投訴得到公平處理，並符合社區的期望。

請前往[anz.co.nz/complaints](http://anz.co.nz/complaints)，並下載我方的爭端解決原則和模板訴訟指導方針。

### 銀行業務守則

《銀行業務守則》訂明與客戶打交道時的良好銀行業務標準。澳盛銀行已承諾支持該準則所製定的標準。

請參閱[anz.co.nz/complaints](http://anz.co.nz/complaints)，並下載我方的《銀行業務守則》。

## 如何提出投訴

### 線上

使用我們在[anz.co.nz/complaints](http://anz.co.nz/complaints)的線上投訴表

如果您已註冊澳盛銀行的線上銀行，請向我方發送安全的BankMail。

向我方發送電子郵件: [enquiry@anz.com](mailto:enquiry@anz.com)

在Facebook、Twitter或LinkedIn上給我方留言

### 致電我方

週一至週五：上午 8 點 - 晚上 8 點

週六及週日：上午 8 點 - 晚上 6 點

來自紐西蘭：0800 560 555

來自海外的電話：+64 4 470 3142  
(可收取費用)

#### 紐西蘭為聽障人士提供的中繼服務：

電話：0800 4 715 715

文字電話：0800 4 713 713

傳真：0800 4 329 697

網站：[www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz)

### 造訪或致函給我方

#### 造訪我方

在[anz.co.nz/locations](http://anz.co.nz/locations)找到最近的分行

#### 寫信給我們，不需要郵票

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

