



TA'IALA MO FAITIOGA ANZ

IANUARI 2023

TA'IALA MO FAITIOGA ANZ

O lenei ta'iala ua faamalamalama atu ai le auala e fai ai sau faitioga ma pe faapefea ona matou taumafai e soālaupule lau faitioga i se tulaga e faamalieina ai lou finagalo. O loo 'oto'oto atu ai fo'i auala e faafesoota'i ai le ofisa o le Banking Ombudsman Scheme.

FAIA O SE FAITIOGA

Matou te taumafai pea e avatu oloa ma auaunaga e silisili ona lelei i a matou pa'aga i Niu Sila nei, ae afai e faalētonu le matou auaunaga, o lea e matou te mana'omia ai sou finagalo faaalua.

Matou te tuutoina e galulue faatasi ma oe ina ia malamalama i le mea ua tupu ma taumafai e soālaupule lau faitioga i se taimi vave.

Matou te folafola atu o le a matou faalogologo lelei iā te oe ma faatino i le mea e sili ona matou mafaia i le sa'ilia o se fofō e tatau ma talafeagai lelei.

O LE MATOU TA'UTINOGA IĀ TE OE

- O le a matou saunia atu se faagasologa o le soālaupuleina o faitioga e leai se totonu ma e tatau ona fa'aaoga.
- O le a matou manino ma faaaloalo ma faaoga le gagana 'Peretani faigofie' i a matou feso'ota'iga ma oe.
- O le a matou saunia atu ni faamaumauga e uiga i la matou faagasologa o le soālaupuleina o faitioga, le umi e faatino ai ma le tulaga ua o'o iai lau faitioga.
- O le a matou faalogologo ma le toto'a, iloilo faamatalaga e te tauaoina mai ma tatou galulue faatasi e su'esu'e nisi auala 'ese'ese mo le soālaupulega o lau faitioga.
- O le a matou taumafai e soālaupule lau faitioga i le taimi lava e te logoina ai i matou. Afai e lē mafai ona matou soālaupuleina lau faitioga i se taimi vave, o le a matou fa'amalamalamaina atu le mafua'aga o lea tulaga.
- Matou te faamoemoe ia uma ona soālaupule lau faitioga i totonu o le 5 aso faigaluega. Afai matou te mana'omia se isi taimi faaopoopo o le a matou logoina atu lava oe.
- Afai e lē faamalieina lou finagalo i le matou soālaupuleina o lau faitioga, o le a matou faamalamalamaina atu le mafua'aga na matou taunu'u ai i lea manatu, faamaumauga na matou faalogologo iai i le faataunuuna o le matou faai'uga ma le auala e faafesoota'i ai le Banking Ombudsman Scheme.
- O le a matou saunia atu mo oe faamaumauga uma ua poloa'iina ai i matou i lalo o le tulafono.

AFAI O E MANA'OMIA SE FESOASOANI I LE FAIGA O SE FAITIOGA

E mafai ona e tofia se isi tagata e fai ma ou sui i le faafoeina o lau faitioga, mo se fa'ata'ita'iga, o sau uo po'o se isi o le tou aiga, se lōia po'o se tagata faufautua i mea tau tupe. O le a matou talanoa sa'o i lou sui pe afai e te faatagaina i matou e faia lea tulaga.

Matou te fiafia e galulue ma se faamatala upu e fesoasoani iā te oe i le faauluina ma le faafoeina o lau faitioga, e pei o le iSign po'o NZ Relay (pe a tusa ai).

O lenei ta'iala e mafai ona kopi (print) mai i luga o le upega tafa'ilagi (anz.co.nz/complaints) i gagana ua ta'ua i lalo:

- Fa'a-Peretania
- Fa'a-Māori
- Fa'a-Samoa: Gagana Samoa
- Fa'a-Saina (Fa'afaigofie): 简体中文
- Fa'a-Saina (Tuai): 繁體中文
- Fa'a-Initia (Hindi): हिन्दी
- Fa'a-Toga: Lea Faka-Toga
- Fa'a-Korea: 한국어
- Fa'a-Initia (Punjabi): ਪੰਜਾਬੀ

Faamolemole faafesoota'i i matou pe a e mana'omia le ta'iala i se isi gagana po'o se isi ona fa'atulagaga.

LOGO MAI MATOU E UIGA I LAU FAITIOGA

O Ā FAAMAUMAUGA E TATAU ONA E TU'UINA MAI IĀ I MATOU

1. Lou suafa
2. Ala o feso'ota'iga e te finagalo ai
3. Le mea e faatatau iai lau faitioga, e aofia ai:
 - Le oloa po'o le auauanga e faatatau iai lau faitioga ma le mea ua faalētonu.
 - Le i'uga o lo'o e sa'ilia.
 - Pe e te talitonu o lo'o e feagai ma ni faigata i mea tau tupe po'o ni isi faafitauli ma ua e mana'omia ai se fesoasoani.

O le a matou le mafai ona fesiligia oe i au NUMERA FA'ALILILO (PINS) mo teugatupe, upu fa'alilililo, numera puipui fa'apitoa po'o se isi lava mea e ono lamatia ai le saogalemu o au teugatupe.

E TĀUA LOU MALUPIPUA

Talu ai matou te faatāuina tele lou malupuipua, o lea matou te ono mana'omia ai:

- Fesiligia ai oe i ni fesili mo puipuiga e faamautū ai le fa'amaoniga o lou tagata.
- Faafeso'ota'i sa'o atu oe pe afai sa e lafoina lau faitioga i luga o faasalalauga faalaua'itele.
- E mafai ona maua sa'o se maliega o tagata faatau mai iā latou, pe afai e te faailoa mai iā matou o le a fai oe ma o latou sui ma le faiga o le faitioga mo i latou.

O le a matou faaaogaina so'o se faamatalaga e te tu'uina mai e tusa ai ma le matou Ta'utinoga Faalilililo Aloa'ia (Privacy Statement), o lo'o maua i le anz.co.nz/privacy.

E mafai ona e faia se faitioga e aunoa ma le faailoaina mai o lou suafa, ae peita'i e ono fai lea ma mea e faaitiitia ai le mafai o le matou su'esu'ega ma le tali atu i lau faitioga.

O LE A MATOU TAUMAFAI E SOĀLAUPULE LAU FAITIOGA I SE TAIMI VAVE

Afai e fetauti, o le a matou taumafai e soālaupule lau faitioga i le taimi lava lena.

Afai matou te mana'omia se taimi faaopoopo tatou te sa'ilililia ai i nisi laasaga e soālaupule ai ma oe, o le a matou logoina ma faafeso'ota'i atu oe i le tulaga ua matou o'o iai.

Afai e te mana'o iai, pe ua faafaigata fo'i lau faitioga, o le a matou faamautinoa atu iā oe le i'uga e ala i se tusi.

E tusa lava po'o le ā le lavelave o lau faitioga, o le a matou sini pea e fo'ia e lē sili atu ma le 60 aso (po'o le 20 aso faigaluega pe afai o lo'o e iai i se tulaga faigata i mea tau tupe). Fa'amolemole e fesoasoani mai ia matou i le fa'ataunu'uina o nei taimi fa'atulagaina i lou tali mai lea i ni a matou fesili e ono iai mo oe.

Afai e te lē taliina a matou fesili pe taofia fo'i au feso'ota'iga ma i matou, o le a matou ono tapunia loa lau faitioga pe a matou lē maua se feso'ota'iga mai iā te oe i totonu o le lua vaiaso. O le a matou logoina oe pe afai matou te faia lea tulaga.

AUALA E MAFAI ONA TOE ILOILO AI LAU FAITIOGA



**Banking
Ombudsman
Scheme**

O LE BANKING OMBUDSMAN SCHEME

O le ANZ New Zealand o se sui auai o le Banking Ombudsman Scheme (BOS).

E saunia e le BOS se auaunaga e leai se totogi ma tuto'atasi e fesoasoani iā te oe e fo'ia faafitauli i lau teugatupe. E mafai ona e faafeso'ota'ia i latou mo se fesoasoani e tusa lava po'o matou su'esu'eina lau faitioga.

O le tulaga masani, e mana'omia e le ANZ se avanoa talafeagai e iloilo ai ou atugaluga a o le'i tu'uina atu i le BOS e toe iloiloina lau faitioga.

O le a matou tuuina atu iā te oe faamatalaga o fesooota'iga mo le Banking Ombudsman Scheme pe a:

- Matou te faamauina lau faitioga ae e lē mafai ona fo'ia i le aso lava lena.
- E lē faamalieina oe i le matou tali mulimuli i lau faitioga.
- E le'i uma ona matou soālaupule lau faitioga i totonu o le 60 aso.

Faafeso'ota'ia le Banking Ombudsman Scheme

Upega tafa'ilagi: bankomb.org.nz

Telefoni: 0800 805 950 (vili mai atunu'u i fafo +64 4 915 0400)

Imeli: help@bankomb.org.nz

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

ISI TA'IALA LAGOLAGO

FAIGA FAAVAE I LE SOĀLAUPULEGA O FETE'ENA'IGA (DISPUTE RESOLUTION PRINCIPLES)

E faapoopo i lenei pepa, o le a fesoasoani la matou Faiga Faavae i le Soālaupulega O Fete'ena'iga e fa'amautinoa o loo taulimaina ma le tonu faitioga ma o loo ogatusa ma mea o loo faatalitalia mai e le komiuniti.

Taga'i i le anz.co.nz/complaints e download ai la matou Faiga Faavae i le Soālaupulega O Fete'ena'iga ma le Model Litigant Guidelines.

TULAFONO O FAIGA FAAVAE A FALETUPE (THE CODE OF BANKING PRACTICE)

O le Tulafono o Faiga Faavae a Faletupe ua faataatia atu ai aiaiga o faiga fa'a-faletupe lelei pe a feutaga'i ma tagata faatau. E tuutoina le ANZ i le lagolagoina o mataupu faavae o loo folasia i le tulafono.

Taga'i i le anz.co.nz/complaints e download la matou Tulafono o Faiga Faavae a Faletupe (Code of Banking Practice).

E FAAPEFEA ONA FAI SE FAITIOGA

UPEGA TAFa'ILAGI

Aso Gafua i le Aso Faraile, 8am - 8pm

Aso Toona'i ma le Aso Sa, 8am - 6pm

Lafo mai se meli puipua mai le Faletupe (secure BankMail) pe afai o lo'o e resitala i le ANZ Internet Banking

Imeli mai matou i le enquiry@anz.com

Lafo mai se feau iā i matou i luga o le Facebook (Api-o-foliga), Twitter po'o le LinkedIn

VILI MAI MATOU

7 aso o le vaiaso, 7.30 taeao - 9 a'iafi

Mai Niu Sila: 0800 560 555

Mai atunu'u i fafo: +64 4 470 3142 (e ono iai se pili e totogiina)

Auaunaga a le NZ Relay mo tagata e faalētonu le faalogo:

Telefoni: 0800 4 715 715

Telefoni Feau Tusinga: 0800 4 713 713

Fax: 0800 4 329 697

Upega tafa'ilagi: www.nzrelay.co.nz

SUSŪ MAI PE TUSI MAI FO'I IĀ MATOU

Asiasi mai iā matou

Sa'ili le lālā e latalata ane iā te oe i luga o le upega tafa'ilagi o le anz.co.nz/locations

Tusi mai iā matou, e lē mana'omia se faailoga faapipii (stamp)

Va Fealoa'i ma Pa'aga a le ANZ (ANZ Customer Relations)

Freepost Authority 178634

Private Bag 92210

Victoria Street West

Auckland 1142

