



TOHI FAKAHINOHINO LĀUNGA
'A E PANGIKĒ ANZ

SANUALI 2023

TOHI FAKAHINOHINO LĀUNGA 'A E PANIGKĒ ANZ

'Oku 'oatu 'i he tohi ni ha fakamatala ki he founa ke fakahoko 'aki ha'o lāunga pea mo 'emau ngāue 'e fai ke fakatonutonu 'aki ho'o lāungá 'o fakatatau ki ho'o fiema'u. 'Oku toe 'oatu foki heni mo e founa ke ke fetu'utaki ai ki he Banking Ombudsman Scheme.

KO E FAKAHOKO HA LĀUNGA

Ko homau lelei tahá 'oku fai ke fakahoko 'aki 'emau ngāue mo e faifatongia ki he kau kasitomā 'i New Zealand ni, pea kapau 'e hoko ha fehālaaki, mou kātaki 'o fakahā mai kemau 'ilo ki ai.

'Oku fai homau lelei tahá ke tau fengāue 'aki mo kimoutolu ke 'ilo 'a e makatu'unga ne hoko ai ha faingata'a'ia pea mo feinga ke fakalelei'í ha'o lāunga 'i he vave tahá.

'Oku mau fakapapau temau fakaongo kiate koe pea mo fai homau lelei tahá ke fakalelei'í 'a ho'o faingata'a'ia 'i ha founa 'oku tuha mo taau foki.

KO 'EMAU TUKUPĀ ENI KIA KOE

- Temau ngāue ki ho'o lāungá 'i ha founa 'oku taau, ta'etotongi 'o 'ikai ke filifilimānako
- Temau fakahoko 'a e ngāue 'aki ha laumālie 'oku ma'a mo molumalu pea fai mo e fetu'utaki 'i ha 'lea Ingilisi' 'oku mahino ngofua.
- Temau 'oatu 'a e fakamatala fekau'aki mo 'emau founa ngāue 'oku fai ki ho'o lāunga, pea pehē foki ki he taimi mo e tu'unga 'oku 'i ai.
- Temau fakaongo lelei kiate koe, mo toutou vakai'í 'a e ngaahi fakamatala te ke 'omai, pea mo tau fengāue 'aki fakataha foki ke sio ki ha 'ū founa kehekehe 'e lava ke fakalelei'í mo fakatonutonu 'aki 'a e makatu'unga 'o ho'o lāungá.
- Temau feinga ke fakalelei'í mo fakatonutonu 'a ho'o lāungá 'i he taimi pe te ke fakahoko mai ai. Kapau 'e 'ikai lava kemau fakalelei'í mo fakatonutonu 'a ho'o lāungá he taimi pe 'e fakahoko mai ai, temau fakamahino atu 'a hono 'uhingá.
- Temau feinga ke lava 'o fakalelei'í mo fakatonutonu ho'o lāungá 'o 'ikai toe laka atu he 'aho ngāue 'e 5. Kapau temau fiema'u ha taimi lahi ange, temau fakahā atu pe ke ke 'ilo ki ai.
- Kapau 'e 'ikai te ke fiemālie ki he 'emau fakalelei mo fakatonutonu ho'o lāungá, temau fakamahino atu pe 'a hono 'uhingá pea mo e 'ū fakamatala ne mau ngāue 'aki ke tefito ai 'emau tu'utu'uni, pea mo e founa ke ke fetu'utaki ai ki he Banking Ombudsman Scheme.
- Temau 'oatu kotoa 'a e ngaahi fakamatala 'oku tu'utu'uni 'e he lao ke mau fakahoko atu ke ke 'ilo ki ai.

KAPAU TE KE FIEMA'U HA TOKONI KI HONO FAKAHOKO HO'O LĀUNGÁ

'E lava pe ke ke fili ha taha kehe ke ne fakahoko mai ho'o lāunga, hangē ko hao maheni pe fāmili, fakafofonga lao pe ha taha fale'í ki he ngaahi me'a fakapa'anga. Temau talanoa ki he tokotaha ko iá kapau te ke fakangofua ke mau fetu'utaki mo ia.

Temau tali lelei ke fengāue 'aki mo ha taha fakatonulea ke tokoni ki hono fakahoko mai mo hono tokanga'í ho'o lāunga, hangē ko e founa iSign pe NZ Relay (ka fiema'u).

'Oku malava pe ke paaki 'a e tohi ni mei he 'emau uepisaiti (anz.nz/complaints) 'i he 'ū lea ko eni:

- 'Ingilisi
- Te reo Māori
- Gagana Samoa
- Siaina (Simplified): 简体中文
- Siaina (Traditional): 繁體中文
- Hiniti: हिन्दी
- Tongan: Lea Faka-Tonga
- Kolea: 한국어
- Punisapi: पंजाबी

Kātaki 'o fetu'utaki mai kapau te ke fiema'u 'a e tohi ni 'i ha lea pe fokotu'utu'u paaki (format) kehe.

FAKAHOKO MAI HO'O LÄUNGA

KO E NGAAHI FAKAMATALA ENI 'E FIEMA'U KE KE 'OMAI

1. Ho hingoa
2. Ko e founga mo e feitu'u 'oku ke loto ke fai'aki e fetu'utaki mo koe
3. Ko e 'uhinga 'oku ke läunga ai 'o kau ai 'a e:
 - Ngäue pe fakahoko fatongia 'oku ke läunga'i, mo e me'a ne fehālaaki.
 - Ko e fakalelei mo e fakatonutonu 'oku ke loto ke fakahoko.
 - Pe oku ke 'ilo 'oku hoko ha faingata'a'ia fakapa'anga kiate koe mo fiema'u ha tokoni.

'E'ikai 'aupito temau 'eke ho'o fika pangikē fakafufū (PINs), leafufū (passwords), fikafufū fakapulipuli (security codes) pe ha fa'ahinga me'a'e malava ke uesia ai e tu'unga malu ho'o ngaahi fiema'u fakapangikē.

'OKU MAHU'INGA HO'O TOTONU TAAUTAHA KE MALU 'O 'OUA NA'A MAMA ATU KI TU'A

Koe'uhi ko e mātu'aki mahu'inga ke 'oua na'a mama atu ki tu'a pe 'ilo'e ha taha kehe ha me'a fekau'aki mo koe, te mau feima'u ke:

- 'Eke ha ngaahi fehu'i fakafufū ke fakapapau'i ko koe tonu 'oku tau fengäue'aki.
- Fetu'utaki hangatonu atu kia koe kapau na'a ke 'ohake mo fakamafolā ha'o läungá 'i he mitia sōsiale.
- Fakapapau'i 'oku ke 'osi ma'u ha ngofua mei he 'emau kasitomā, kapau 'oku ke talamai 'oku ke fakafongā'i 'a e tokotaha läunga.

Temau ngäue'aki ha fa'ahinga fakamatala te ke 'omai 'o fakatatau mo 'emau tu'utu'uni ke tauhi malu ha fakamatala 'oku mau ma'u (Privacy Statement), pea 'oku ma'u atu ia 'i he anz.co.nz/privacy.

'E lava pē ke ke läunga 'o 'ikai ke fakahā mai ke mau 'ilo pe ko hai koe, ka 'e fakangatangata ai homau mafa'i ki hono fakatotolo'i mo fai ha ngäue ki ai.

TEMAU FEINGA KE FAKALELEI'I MO FAKATONUTONU LEVA HO'O LÄUNGÁ 'I HE VAVE TAHÁ

Kapau 'e lava, temau feinga ke fakalelei'i ho'o läungá 'i hono fakahokó mai pe.

Kapau temau fiema'u ha taimi fe'unga ke fakatotolo'i mo kumi ai ha founga te ke tali ke fai'aki, temau fakahā atu mo fakahoko atu ke ke 'ilo 'a e tūkunga 'oku 'i ai e ngäue.

Kapau 'oku fihī 'a ho'o läungá pe 'ikai ke mahinongofua, 'o fiema'u ke mau fakahoko atu 'a hono tali 'i ha tohi, te mau fai ia.

Neongo pe 'oku fihī mo faingata'a fēfē ho'o läungá, temau feinga ke lava e ngäue ki ai kimu'a pea 'osi ha 'aho 'e 60 (pe 'aho ngäue 'e 20 kapau 'oku ke faingata'a'ia fakapa'anga). Kātaki ka tau fetokoni'aki ke lava 'o fai 'a e ngäue ni 'i he taimi kuo tuku atu 'i 'olungá, fakahoko ai e ngäue, pea ka 'i ai ha ngaahi fehu'i temau 'eke atu, kātaki 'o 'omai ha tali ki ai.

Kapau 'e 'ikai te ke tali mai e ngaahi fehu'i, pe 'ikai ke ke toe fetu'utaki mai 'i ha 'osi ha uike 'e 2, 'e lava ke mau kaniseli ho'o läungá. Temau fakahā atu pe ke ke 'ilo kapau 'e a'u ki he tu'unga ko eni.

KO E FOUNGA KE LAVA AI KE TOE VAKAI'Ī 'AKI HO'Ō LĀUNGA



**Banking
Ombudsman
Scheme**

KO E BANKING OMBUDSMAN SCHEME

'Oku mēmipa 'a e pangikē ANZ New Zealand 'i he Banking Ombudsman Scheme (BOS).

'Oku fakahoko 'e he BOS ha ngāue ta'etotongi mo tau'atāina ke tokonia koe ki hono fakalelei mo fakatonutonu ha ngaahi faingata'a'ia fekau'aki mo e faifatongia 'a e pangikeé. 'E lava ke ke fetu'utaki hangatonu ki he BOS ke nau tokoni atu neongo'oku mau lolotonga ngāue ki ho'ō lāunga.

Ko e angamahenī, 'e fiema'u 'e he Pangikē ANZ ha taimi fe'unga ke fakapapau'ī'aki ho'ō lāungá kimu'a pea toki vakai ki ai 'a e BOS.

Temau 'oatu 'a e ngaahi founga ke ke fetu'utaki ai ki he Banking Ombudsman Scheme 'i he:

- Taimi te mau ma'u ai ho'ō lāungá pea 'ikai lava 'o fakalelei'ī mo fakatonutonu 'i he 'aho pe ko iá.
- 'Ikai ke ke fiemālie ki he 'emau tu'utu'uni aofangatuku ki ho'ō lāunga.
- 'Ikai lava ke mau fakalelei'ī ho'ō lāungá kimu'a pea 'osi ha 'aho 'e 60.

Fetu'utaki ki he Banking Ombudsman Scheme

Website: bankomb.org.nz

Telefoni: 0800 805 950 (tā mei muli +64 4 915 0400)

'Imeili: help@bankomb.org.nz

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

NGAAHI TOHI FAKAHINOHIHO KEHE

KO E NGAAHI TEFITO'Ī KAVEINGA KE FAKATONUTONU'AKI HA LĀUNGA.

'Oku tānaki mai ki he tohi fakahinohino ko ení 'a e ngaahi tefito'ī kaveinga ke fakatonutonu'aki ha lāunga (Dispute Resolution Principles) ke fakapapau'ī'oku tuha mo taau 'a e ngāue na'e fai ki ho'ō lāungá pea mo fehoanaki lelei mo e 'amanaki 'a e komiuniti.

Hū ki he anz.co.nz/complaints 'o 'ohifo mei ai ha tatau 'o 'emau Dispute Resolution Principles mo e Model Litigant Guidelines.

KO E TU'UTU'UNI KE FAI'AKI 'EMAU FAKAHOKO FATONGIA

Ko e tu'utu'uni ke fai'aki 'a 'emau fakafoko fatongia (Code of Banking Practice) 'oku fakamahino atu 'i ai 'a e founga fakahoko fatongia ke tataki 'aki 'a e fengāue'aki mo e kau kasitomā. 'Oku fai pau mo pou pou 'a e Pangikē ANZ ki he ngaahi taumu'a 'oku 'oatu 'i he tu'utu'uni ko eni.

Hū ki he anz.co.nz/complaints 'o 'ohifo mei ai ha tatau 'o e Code of Banking Practice.

KO HONO FAKAHOKO HA LĀUNGA

'ONILAINI

Ngāue'aki 'emau foomu lāunga 'onilaini 'i he anz.co.nz/complaints

Li mai ha BankMail kapau 'oku ke lesisita 'i he ANZ Internet Banking

'Imeili mai 'i he enquiry@anz.com

Tohi mai 'i he Facebook, Twitter pe LinkedIn

TĀ MAI

Mōnite ki he Falaite, 8am - 8pm

Tokonaki mo e Sāpate, 8am - 6pm

Mei New Zealand: 0800 560 555

Mei tu'apule'anga: +64 4 470 3142 ('e lava ke totongi 'a e fetu'utaki mai)

'Oku 'i ai e tokoni'ī ma'ae kau tulí 'o ngāue'aki 'a e NZ Relay:

Telefoni: 0800 4 715 715

Tohitohi mai he telefoni: 0800 4 713 713

Fax: 0800 4 329 697

Uepisaiti: www.nzrelay.co.nz

A'UTONU PE FAITOHĪ MAI

A'utonu mai

Fekumi ki he va'a ofi tahá 'i he anz.co.nz/locations

Faitohi mai, 'ikai fiema'u ke sitapa'ī

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

