ANZ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਈਡ

ਜਨਵਰੀ 2023

ANZ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਈਡ

ਇਹ ਗਾਈਡ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੱਕ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਇੱਥੇ ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਗਲਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਹੀ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਵਰਤਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਵੇ।
- ਅਸੀਂ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਆਦਰਪੂਰਣ ਬਣਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ 'ਸਾਦੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ' ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਾਂਗੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਰਨ ਹੱਲ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੱਕ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣਾ ਵਿਚਾਰ ਕਿਉਂ ਬਣਾਇਆ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਿਸ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕੋਈ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ iSign ਜਾਂ NZ Relay (ਜਿਵੇਂ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ)।

ਇਹ ਗਾਈਡ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (anz.co.nz/complaints) 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰਨ ਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

- ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ
- Te reo Māori
- ਸਮੋਆਨ
- ਚੀਨੀ (ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ)
- ਚੀਨੀ (ਰਵਾਇਤੀ)
- ਹਿੰਦੀ: हिन्दी
- ਟੋਂਗਨ
- ਕੋਰੀਆਈ
- ਪੰਜਾਬੀ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਾਈਡ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

1. ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ
2. ਤੁਹਾਡੇ ਤਰਜੀਹੀ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
3. ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:
   - ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਗਲਤ ਹੋਇਆ ਹੈ।
   - ਹੱਲ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਮੰਗ ਰਹੇ ਹੋ।
   - ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਜਾਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕਦੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੋਡ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਮੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਹੋ ਸਕੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਮਾਇਨੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ

ਕਿਉਂਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣੇ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣਾ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਿੱਧਾ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ anz.co.nz/privacy 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਾਡੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਕਥਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਤਾਂਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਸੀਮਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ

ਜੇਕਰ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਪੁੱਛਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੰਨੀ ਵੀ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਕਿਉਂ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਅਸੀ ਇਸਨੂੰ 60 ਦਿਨਾਂ (ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ 20 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਾਂਗੇ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਕੇ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇਹਨਾਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਹੈ

Banking Ombudsman Scheme

ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ

ANZ ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ (BOS) ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਹੈ

BOS ਤੁਹਾਡੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਭਾਵੇਂ ਅਸੀਂ ਹਾਲੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ BOS ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕੇ, ANZ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮੌਕੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ:

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਸੇ ਦਿਨ ਇਸਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਸਾਡੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ।
- ਅਸੀਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: bankomb.org.nz

ਫੋਨ: 0800 805 950 (ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ +64 4 915 0400)

ਈਮੇਲ: help@bankomb.org.nz

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

ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਡੇ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਮਾਡਲ ਮੁਕੱਦਮੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ anz.co.nz/complaints ਦੇਖੋ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਚੰਗੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਹਾਰਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ANZ ਨੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ anz.co.nz/complaints ਦੇਖੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਆਨਲਾਈਨ

anz.co.nz/complaints 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ANZ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ BankMail ਭੇਜੋ

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ enquiry@anz.com

ਸਾਨੂੰ Facebook, Twitter or LinkedIn 'ਤੇ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ

ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ

ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ

ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ ਤੋਂ: 0800 560 555

ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ: +64 4 470 3142 (ਖ਼ਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ)

ਸੁਣਨ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ NZ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾਵਾਂ:
ਫੋਨ: 0800 4 715 715

ਟੈਕਸਟ ਟੈਲੀਫੋਨ: 0800 4 713 713

ਫੈਕਸ: 0800 4 329 697

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.nzrelay.co.nz

ਸਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਆਓ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ

ਸਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਆਓ
anz.co.nz/locations 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸਭ ਤੋਂ ਨੇੜਲੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਲੱਭੋ

ਸਾਨੂੰ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ, ਕਿਸੇ ਮੋਹਰ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ
ANZ Customer Relations
Freepost Authority 178634
Private Bag 92210
Victoria Street West
Auckland 1142

ANZ New Zealand Banking Group Limited 01/23 H220319B

anz.co.nz/complaints