

# 은행이 지켜야 할 실천 요강

은행 실천 요강

# 이 실천 요강은 은행이 준수할 바람직한 모범 실무를 정합니다

저희 은행은 귀하와 바람직한 관계를 맺고자 합니다. 서로 협조함으로써 저희는 귀하가 좋은 금융 서비스를 받도록 도와드릴 수 있습니다.

이 목표를 달성하기 위한 목적으로 은행 모범 실무의 원칙을 정한 실천 요강이 마련되었습니다. 고객 관계에 있어 저희는 은행 실천 요강을 최소한의 기준으로 삼아 준수할 것을 약속합니다.

이 실천 요강에서 '저희'와 '저희 은행'은 거래 은행을 의미하고 '귀하'는 고객을 의미합니다.

## 은행 실천 요강과 은행 약관과의 관련성

이 실천 요강은 은행 거래 약관의 일부분을 구성하지 않습니다. 저희 은행과 고객과의 거래 관계는 계좌, 상품, 서비스에 따라 다릅니다.

은행의 의무와 고객의 의무에 대한 자세한 사항은 귀하가 맺은 계약의 약관을 살펴보는 것이 좋습니다. 이 실천 요강이 이러한 약관을 무효화하거나 대체하지 않습니다. 고객이 은행과 맺는 계약의 일부분을 구성하지도 않습니다.

## 도매금융 고객에게는 이 실천 요강이 적용되지 않습니다

도매금융 고객이 저희와 거래할 때는 이 실천 요강이 적용되지 않습니다. '도매금융 고객'(Wholesale customer)은 금융자문사 법 2008에서 말하는 '도매금융 클라이언트'(Wholesale client)와 동일한 의미로서, 대형 기관이 포함됩니다.

## 문제가 생기면 해당 은행이나 은행 옴부즈만에게 말하십시오

본 안내 자료의 뒷부분에는 은행의 행위에 불만이 있을 경우 해당 은행이나 은행 옴부즈만(Banking Ombudsman)에게 민원을 제기하는 방법 등 고객이 취할 수 있는 일이 설명되어 있습니다.

은행 옴부즈만은 접수된 민원을 처리할 때 이 실천 요강의 원칙과 관련 법규를 검토하고, 은행과 고객이 맺은 문제의 계약을 살펴봅니다. 또 필요하면 은행업계의 의견도 듣습니다.

## 이 실천 요강은 은행업계가 정했습니다

이 실천 요강은 뉴질랜드 은행 연합회의 회원사들이 일반 시민과 다른 업계 이해당사자 및 은행 옴부즈만의 의견을 들어 제정했습니다.

저희는 필요하면 다른 업계 이해당사자와 협력함으로써 고객이 거래 은행을 바꾸는 문제를 포함해 이 실천 요강의 원칙을 달성해 나갈 것입니다.

## 자세한 정보

은행 옴부즈만은 여러 가지 은행 문제에 대한 실용적 정보를 담은 은행 고객용 간이 안내서를 제공하고 있습니다. 이러한 간이 안내서는 [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz)에서 구할 수 있습니다.

또 이 실천 요강을 저희 은행의 웹사이트나 뉴질랜드 은행 연합회 웹사이트 [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz)에서 확인해 보거나, 가까운 저희 지점에서 요청할 수 있습니다.

# 저희 은행이 지켜나갈 실천 원칙

저희 은행은 고객 관계에 있어 다음의 원칙을 준수합니다.

- 공정하고 합리적으로 고객을 대우
- 명확하고 효과적으로 의사소통
- 고객의 프라이버시와 비밀을 존중하고 저희 금융 시스템의 보안을 유지
- 신용 공여 시 책임감 있게 행동
- 고객의 우려사항과 민원을 효과적으로 처리

아래에서는 이러한 원칙에 대해 자세히 설명하겠습니다. 또 고객이 좋은 금융 서비스를 받기 위해 저희에게 협조할 수 있는 몇 가지 일도 알려드립니다.

## 공정하고 합리적으로 고객을 대우하겠습니다

### 고객을 위해 저희가 할 일

공정하고 합리적이며 선의에 의하는 한편, 일관되고 윤리적인 방식으로 일하겠습니다.

무엇이 공정하고 합리적인 것인지는 은행과 고객의 행위, 은행 약관, 관련 법규, 은행 모범 실무 등 여러 가지 처한 상황에 따라 달라집니다.

직원이 이 실천 요강을 숙지하고, 고객에 대한 저희의 책임을 다하는 방법을 잘 알도록 조치하겠습니다.

저희는 모든 고객의 필요를 충족하기 위해 최선을 다할 것입니다.

또 뉴질랜드 은행 연합회 지침([nzba.org.nz](http://nzba.org.nz)에서 확인 가능)을 준수해 노령자나 장애인 고객의 필요를 충족하겠습니다.

고객이 계좌, 상품이나 서비스와 관련해 제삼자로부터 법률적 또는 기타 전문적 자문을 구한다면 저희는 그 독립 자문사와 협조하겠습니다.

# 명확하고 효과적으로 의사소통을 하겠습니다

## 고객을 위해 저희가 할 일

명확하고 효과적으로 의사소통을 하겠습니다.

저희가 제공하는 계좌, 상품과 서비스, 그리고 그 이용 방법에 대한 정보를 제공할 예정입니다.

고객의 질의와 요청에 신속히 응답하겠습니다.

저희 은행과 제공 계좌, 상품과 서비스에 대한 정보를 알기 쉽게 작성해 고객이 쉽게 확인해 볼 수 있게 해드리겠습니다.

수수료를 포함한 제반 정보를 제공하는 방식과 관련해 법규를 준수하겠습니다.

## 고객의 협조가 필요한 부분

궁금한 점이 있거나 저희가 제공하는 정보가 이해하기 어려우면 주저 말고 문의해 주십시오. 친절히 도와드리겠습니다.

또 연락처 정보가 변경되면 꼭 저희에게 알려주십시오.

# 고객의 프라이버시와 비밀을 존중하고 저희 금융 시스템의 보안을 유지하겠습니다

## 고객을 위해 저희가 할 일

고객의 프라이버시를 존중하고 개인 정보가 유출되지 않게 보호하겠습니다. 또 개인 정보와 고객의 은행 거래에 대한 보안을 유지하겠습니다.

그 밖에 전자 banking 시스템 등 고객 금융거래의 보안 관련 문제를 신고하는 방법을 고객에게 알려드릴 것입니다.

누군가 무단으로 귀하의 전자 banking을 액세스하거나 카드를 사용하는 사기 행위를 저질러 피해를 입었다면 즉시 저희에게 알려주십시오. 도와드릴 수 있는 방법을 강구하겠습니다.

다음의 경우 저희는 이러한 사기 손해를 보상해 드립니다.

- 고객의 부정이나 과실이 아니었고
- 전자 banking 약관이나 카드 사용 약관을 위반하지 않았고
- 자신의 금융거래를 보호하기 위한 합리적 조치를 취한 경우

자세한 내용은 저희 은행의 약관을 참조하십시오.

## 고객의 협조가 필요한 부분

금융 거래의 안전과 보안을 유지하는 일은 중요합니다.

저희 은행의 약관이나 웹사이트에 나오는 보안 요건을 준수하고 규칙적으로 거래 계좌를 확인하시기 바랍니다. 또 이름이나 연락처 정보가 변경되면 꼭 저희에게 알려주십시오.

개인 정보와 계좌 정보를 안전하게 관리하고 컴퓨터와 휴대폰, 기타 기기의 보안에 주의하십시오.

약간은 의심하는 자세를 가지도록 합니다. 이메일 링크를 클릭하거나 미심쩍은 소프트웨어를 다운로드하지 마십시오. 사기 행위일 수 있습니다.

다른 사람이 귀하의 PIN 또는 비밀번호를 사용하지 못하게 하고, 금융거래를 하는 동안 이것을 훔쳐보지 못하게 하십시오. 은행 직원은 절대로 고객의 PIN이나 비밀번호를 물어보지 않습니다.

# 신용 공여 시 책임감 있게 행동하겠습니다

## 고객을 위해 저희가 할 일

대출을 하거나 신용을 공여할 때는 모든 관련 법규를 준수하는 등 책임감 있게 행동하겠습니다.

고객이 상당한 곤경에 처함이 없이 상환을 할 것 같다고 판단되는 경우에만 신용을 공여하겠습니다.

## 고객의 협조가 필요한 부분

신용 승인 심사에 도움이 될 정확하고 완전한 정보를 제공해 주십시오.

상환 계획에 차질이 발생할 것 같아 걱정스러우면 저희가 귀하의 상황을 검토할 수 있도록 미리 알려주십시오. 더 일찍 알려줄수록 한결 용이하게 도와드릴 수 있습니다.

# 고객의 우려사항과 민원을 효과적으로 처리하겠습니다

## 고객은 저희 은행의 내부적 불만 해결 절차를 통해 민원을 제기할 수 있습니다

저희는 고객에게 좋은 금융 서비스를 제공하고 싶습니다. 무엇이든 저희의 행위에 불만이 있으면 알려주십시오. 신속하고 공정하게 시정하도록 노력하겠습니다.

저희 은행의 무료 불만 해결 절차에 관한 정보를 웹사이트 등에 게재해 고객이 손쉽게 이용할 수 있게 하겠습니다.

고객이 민원을 제기할 경우 저희는:

- 5일(공휴일 제외) 이내에 민원 접수 사실을 고객에게 통지하겠습니다.
- 즉시 해결할 수 없는 문제라면 이후 계속 진행 상황을 알려드리겠습니다.
- 제기된 민원을 공정하게 검토해 합리적인 기간 안에 결과를 통지하겠습니다.

## 고객은 은행 ombudsman에게 접촉할 수도 있습니다

은행 ombudsman은 고객과 은행 사이에 자체적으로 해결되지 못한 민원을 해결할 수 있도록 무료로 도와주는 독립 기구입니다.

일반적으로 은행 ombudsman은 해당 은행이 고객의 제기 민원이나 우려사항을 검토하고 응답할 기회를 가진 이후에만 개입할 수 있습니다. 그래서 고객이 저희 은행의 민원 처리 결과에 만족하지 않을 경우,

저희는 고객에게 은행 ombudsman에게 접촉해 볼 수 있다고 알려줍니다.

은행 ombudsman은 대부분의 민원을 접수해 검토할 수 있습니다. 자세한 사항은 은행 ombudsman 웹사이트 [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz)를 참조하십시오.

일부 민원은 은행 ombudsman이 보험금융사 ombudsman이나 개인정보 보호 위원회(Privacy Commissioner), 인권위원회와 같은 다른 기관으로 이첩할 수도 있습니다.

## 은행 ombudsman 연락 방법

은행 ombudsman 웹사이트 [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz)를 통해 연락할 수 있습니다. 또는 편지(Freepost 218002, PO Box 25327, Featherston Street, Wellington 6146)나 이메일([help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz)), 전화(0800 805 950)를 이용하십시오.

## 저희 은행의 불만 해결 절차는 보증인도 이용 가능합니다

저희 은행의 내부적 불만 해결 절차와 은행 ombudsman의 서비스는 고객 대출의 변제 보증인이나 기타 담보 제공자도 이용할 수 있습니다.

# 문의

 04 802 3358

 [nzba@nzba.org.nz](mailto:nzba@nzba.org.nz)

 [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz)

 Level 15, 80 The Terrace

 PO Box 3043, Wellington 6140





**WriteMark**

Plain Language Standard



NEW ZEALAND  
**BANKERS ASSOCIATION**

2018년 6월