



# Ngā mea hei tūmanako māu mai i tō pēke

**Te Kawa Whakahaere i Ngā Tikanga Pēke**

# E whakarārangi ana tēnei Kawa i ngā tikanga pēke pai ka whai mātau

Ko tō mātau hiahia kia pai te whanaungatanga i waenga i a tāua. Mā te mahi tahi, ka taea te āwhina kia pai ai te āhuratanga o ō mahi pēke.

Hei whakatutuki i tenei, e whakarārangi ana Te Kawa Whakahaere i Ngā Tikanga Pēke i ngā mātāpono mō ngā tikanga pēke pai. E whakaae ana mātau kia whai i ngā tikanga pēke pai hei paerewa iti rawa i roto i tō tāua whanaungatanga.

I roto i tēnei Kawa, ko 'mātau' ko tō pēke tērā, ā, ko 'koe' me 'tō' ko koe tērā, arā te kiritaki.

## He pēhea te hāngai o te Kawa ki ngā ture me ngā here

Kāore tēnei Kawa i roto i ngā ture me ngā here o tō hononga me mātau. Ko te āhua o tā mātau whakarite i a koe kei ngā pūtea, ngā hua me ngā ratonga ka whiwhi koe.

Me tiro koe i ngā ture me ngā here o ngā kirimana i whakauru koe me mātau mō ngā taipitopito o ō mātau herenga ki a koe me ō herenga ki a mātau. Kāore tēnei Kawa i runga ake, e whakakapi rānei i aua ture, here hoki. Kāore hoki i roto i ngā kirimana me mātau.

## Kāore he wāhanga o tēnei Kawa ki ngā kiritaki nunui

Mēnā he kiritaki nunui koe, kāore he pānga o tēnei Kawa ki tō hononga me mātau. Ko te tikanga o 'ngā kiritaki nunui' koinā te 'wholesale clients' i roto i te Financial Advisers Act 2008, ā, kei roto ko ngā whakahaere nunui.

## Me kōrero mai ki a mātau, Te Kaitiaki Tikanga Pēke rānei mēnā he raruraru ōu

Kei te roanga atu o tēnei Kawa ko ngā kōrero me aha koe mēnā kāore koe i te rata ki tētahi mahi ā mātau, otirā me pēhea tō tuku amuamu mai ki a mātau, ki Te Kaitiaki Tikanga Pēke rānei.

Ina tiro tiro ana i tētahi amuamu, ka tiro tirohia e Te Kaitiaki Tikanga Pēke ngā mātāpono o te Kawa, te ture, me ngā kirimana i whakauru atu koe me mātau. Ina hiahiatia ana, ka kōrerorero tahi Te Kaitiaki Tikanga Pēke ki te rāngai pēke.

## Nā ngā rāngai pēke i whakatatū tēnei Kawa

Nā ngā pēke whai mema ki te New Zealand Bankers' Association i whakarite tēnei Kawa – te kōrerorero tahi ki te iwi whānui, ki ētahi atu o te rāngai, me Te Kaitiaki Tikanga Pēke.

Ka māhi tahi mātau me ētahi atu o te rāngai, ina hiahiatia ana, hei whakatutuki i ngā mātāpono o tēnei Tikanga, otirā mēnā ka whakarerekē koe i tō pēke.

## Ki hea haere ai ki te tiki mōhioho atu anō

E tuku ana Te Kaitiaki Tikanga Pēke i ngā aratohu poto me ngā mōhioho whaitake mā ngā kiritaki pēke mō ngā take pēke maha. Ka kitea e koe ēnei aratohu poto i [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz).

Ka kitea anō e koe tēnei Kawa ki tā mātau paetukutuku, ki te paetukutuku rānei a te New Zealand Bankers' Association, [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), me pātai rānei i tētahi peka.

# Ngā mea hei tūmanako māu mai i a mātau

Ina whai wāhi mai ki a mātau, koinei ā mātau mahi.

- Kia tika, kia whaitake te manaaki i a koe.
- Kia mārama, kia tōtika te whakawhitiwhiti me koe.
- Ka manaakitia tō tūmataiti me tō matatapu, ā, ka noho haumaruru ā mātau pūnaha pēke.
- Ka tōkeke mātau ina whakatakotoria, ina tukuna rānei he moni tāwere ki a koe.

- Kia whaitake te whakarite i tō māharahara me ō amuamu.

Kei raro iho ko ngā whakamārama whānui mō ēnei mātāpono. Kua whakaurua anō e mātau ētahi mea ka taea te āwhina i a koe kia pai ai ō mahi pēke.

# Ka tautoko, ka manaaki mātau i a koe

## Ā mātau mahi māu

Ka tika, ka whaitake te manaaki i a koe i runga i te wairua pai, āhuatanga ōrite, matatika hoki.

Ko te tōkeke me te whaitake kei runga i ngā āhuatanga, tae atu ki tō tāua whanonga, ā mātau ture me ngā here, te ture me ngā tikanga mahi pēke pai.

Ka whakarite mātau kei te mōhio ā mātau kaimahi ki tēnei Kawa, ā, kei te mōhio ngā kaimahi e tika ana me pēhea te ū ki ō mātau kawenga ki a koe.

Ka whakapau kaha mātau kia eke ngā hiahia o ō mātau kiritaki katoa.

Ka whai haere anō mātau i ngā aratohu a New Zealand Bankers' Association i [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), hei āwhina i a mātau kia ū ki ngā hiahia o ngā kiritaki kaumātua, hauā hoki.

Mēnā kei te rapu koe i ngā tohutohu ture motuhake, ētahi tohutohu ngaio mō ngā pūtea pēke, me ngā ratonga e tukuna ana e mātau, ka mahi tahi mātau me ō kaitohutohu.

# Ka mārama, ka tōtika te whakawhitiwhiti me koe

## Ā mātau mahi māu

Ka mārama, ka tōtika te whakawhitiwhiti me koe.

Ka tuku mōhiohio mātau ki a koe mō ngā pūtea pēke, ngā hua me ngā ratonga e tukuna ana ki a koe, ā, me pēhea te whai wāhi atu.

Ka wawe tā mātau urupare ki ō pātai me ō tono.

Ka noho wātea mai ngā mōhiohio mō mātau me ā mātau pūtea pēke, ngā hua me ngā ratonga, ā, kia tuhia ki te reo māmā.

Ka ū mātau ki ngā ture mō te āhua o te tuku mōhiohio ki a koe, tae atu ki ā mātau utu.

## Me pēhea tō āwhina i a mātau

Kei te hiahia mātau ki te āwhina nō reira me pātai mai mēnā he pātai āu, kāore rānei koe i te mārama ki ngā mōhiohio ka tukuna ki a koe.

Ā, mēnā ka rerekē ō taipitopito whakapā, me whakamōhio mai.

# Ka manaakitia e mātau tō tūmataitinga me tō matatapu, ā, ka noho haumaruru ā mātau pūnaha pēke

## Ā mātau mahi māu

Ka manaakitia e mātau tō tūmataitinga, ā, ka noho matatapu ō mōhiohio. Me te aha, ka noho haumaruru ō mōhiohio me ō tikanga pēke me mātau.

Ka tohutohutia anō koe e mātau me pēhea te pūrongo rarururu mō te haumarutanga o ō mahi pēke, tae atu ki ā mātau pūnaha pēke tāhiko.

Mēnā he pārurenga koe nā ngā mahi tinihanga i whai wāhi atu he tangata me te whakamahi pokanoa i tō pūtea pēke tāhiko, tō kāri rānei, me wawe te kōrero mai. Ka tirohohia e mātau me pēhea te āwhina.

Ka whakahokia ngā moni ki a koe i tinihangatia menā:

- kāore koe i tāhae, whakahapa rānei
- i ū koe ki ā mātau ture me ngā here mō ngā mahi pēke tāhiko, kāri whakamahi rānei, me te
- whai i ngā upane tōtika hei tiaki i ō mahi pēke.

Tirohia ā mātau ture me ngā here mō ngā taipitopito.

## Me pēhea tō āwhina i a mātau

He mea kia noho haumaruru, whita anō hoki ō mahi pēke.

Me whai i ngā whakaritenga haumarutanga i roto i ā mātau ture me ngā here, kei tā mātau paetukutuku rānei me te tirohohi auau i ō pūtea pēke. Ā, mēnā ka rerekē tō ingoa, ō taipitopito whakapā rānei, me whakamōhio mai.

Me noho haumaruru ngā mōhiohio mōu me ō pūtea pēke, me noho whita anō hoki tō rorohiko, waea pūkoru me ētahi atu pūrere.

Me āhua tūpato tonu – kua e pāwhiri i ngā hono imēra, te tikiake rānei i ngā pūmanawa kāore i te mōhiohio i te mea he tinihanga pea.

Kua rawa e tuku kia kite tētahi atu i a koe e whakamahi ana, e kite rānei i tō PIN, kupuhipa rānei i a koe e mahi pēke ana. E kore rawa ngā pēke e pātai mō tō PIN, kupuhipa rānei.

# Ka tōkeke mātau mēnā ka whakatakotoria, ina tukuna rānei he moni tāwere ki a koe

## Ā mātau mahi māu

Ka tōkeke mātau mēnā ka whakatakotoria atu, ka mino moni rānei, moni tāwere rānei ki a koe, me te ū ki ngā ture hāngai katoa.

Ka tukuna anake e mātau he moni tāwere ki a koe mēnā e rata ana mātau ka ea i a koe ngā utunga me te kore pā mai o te uauatanga.

## Me pēhea tō āwhina i a mātau

Me mātua tuku mai i ngā mōhiohio tino tika, whānui hoki hei āwhina i a mātau ki te tātari i tō tono moni tāwere.

Mēnā kei te māharahara koe kāore pea e ea i a koe ō utunga, me whakapā mai kia whiriwhiritia ai tō āhuatanga. Ko te terenga atu o tō whakapā mai, ka māmā ake mō mātau ki te āwhina i a koe.

# Ka whaitake tā mātau whakarite i ō māharahara me ō amuamu

## **Ka taea e koe te tuku amuamu mā tā mātau tukanga amuamu ā-roto**

E hiahia ana mātau kia pai te āhuatanga o ō mahi pēke. Mēnā kāore koe i te rata ki tētahi mahi ā mātau, me whakamōhio mai. Ka ngana mātau ki te whakatika, kia kakama, kia tika.

Ka noho wātea mai ngā mōhiohio mō tā mātau tukanga amuamu koreutu, tae atu ki tā mātau paetukutuku.

Mēnā ka tukuna e koe he amuamu, ko tā mātau he:

- whakamōhio atu ki a koe i whiwhi i a mātau i roto i te rima rā mahi
- whakamōhio haere i a koe kei te pēhea, mēnā kāore e taea e mātau te whakatau wawe, me te
- whakarite tika i tō amuamu – te whakamōhio i a koe mō te otinga i roto i te wā tika.

## **Ka taea anō e koe te whakapā atu ki Te Tikanga Pēke**

Ka tukuna e Te Kaitiaki Tikanga Pēke tētahi ratonga koreutu me te motuhake e āwhina ana i ngā tāngata he raruraru ō rātau kāore anō kia tatū me ō rātau pēke.

Otirā, ka āhei anake Te Kaitiaki Tikanga Pēke ki te tiroiro i ō māharahara ina whai wāhi mātau ki te arotake me te urupare ki tētahi

amuamu, māharahara rānei i whakaarahia e koe. Nō reira, mēnā kāore koe i te rata ki tā mātau urupare, ka whakamōhiohia atu koe e mātau ka āhei koe ki te whakapā atu ki Te Kaitiaki Tikanga Pēke.

Ka āhei Te Kaitiaki Tikanga Pēke ki te whiriwhiri i te nuinga o ngā amuamu. Tirohia te paetukutuku a Te Kaitiaki Tikanga Pēke, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz), mō ētahi atu mōhiohio.

Ka tukuna anō pea e Te Kaitiaki Tikanga Pēke ētahi amuamu ki ētahi atu whakahaere, pērā i Te Kaitiaki Ratonga Inihua me te Pūtea, Te Mana Mātāpono Matatapu, Te Amokapua o Te Kāhui Tika Tangata rānei.

## **Me pēhea te whakapā atu ki Te Kaitiaki Tikanga Pēke**


Ka taea e koe te whakapā atu ki Te Kaitiaki Tikanga Pēke mai i tā rātau paetukutuku, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz). Tuhi atu rānei ki Freepost 218002, PO Box 25327, Featherston Street, Wellington 6146, imēra [help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz), waea rānei ki 0800 805 950.

## **E wātea ana ā mātau tukanga amuamu ki ngā kaiwhakaoati**

E wātea anō tā mātau tukanga amuamu me te ratonga a Te Kaitiaki Tikanga Pēke ki te hunga e tuku whakaoati ki a mātau, ētahi atu taituarā mō tō pūtea taurewa.

# Whakapā

 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**

Pipiri 2018