



# Auaunaga e tatau ona e mauaina mai lau faletupe

**O le Code of Banking Practice**



**New Zealand  
Banking Association**  
Te Rangapū Pēke

# O loo folasia i le Code lenei faiga lelei i teugatupe o le a matou mulimulitai i ai

O le faamoemoe ia lelei auaunaga o loo faia mo oe. O lo tatou galulue faatasi, e mafai ai ona e maua se auaunaga lelei.

Mo le ausia o lea faamoemoe, ua faataatia i le Code of Banking Practice faiga taualoa mo faiga lelei i teugatupe. Matou te mulimulitai i tulaga maualalo mo faiga lelei i teugatupe i auaunaga o loo faia mo oe.

E tusa ai ma le Code lenei, o le uiga o faaupuga 'matou', 'tatou', ma 'latou' e faasino lea i lau faletupe, ma e faasino 'oe' ma 'lau' ia te oe, e ona le teugatupe.

## Fesootaiga o le Code i tuutuuga ma aiaiga mo faletupe

E lē o aafia le Code o se vaega o tuutuuga ma aiaiga o lau sootaga ma i matou. E fuafua le faagaioiga o lau mataupu i lau teugatupe, oloa ma auaunaga.

E tatau ona e mulimulitai i tuutuuga ma aiaiga o le konekarate ua faamauina faatasi ma i matou e tusa ai ma faamatalaga i tuutuuga e tatau ona e tausisia faapena foi ia i matou. E lē faaaogāina le Code lenei e sui tulaga i tuutuuga ma aiaiga ua faataatia. E lē avea ma vaega i soo se konekarate ua faia faatasi ma i matou.

## E lē faaaogāina le Code lenei i wholesale customers.

Afai o oe o se tasi o wholesale customer, e lē faaaogāina le Code lenei i au teugatupe ma i matou. E tutusa lava le faauigana o le 'wholesale customers' ma 'wholesale clients' i lalo o le Financial Markets Conduct Act 2013, ma e aofia ai faalapotopotoga tetele.

## Tatou talanoa pe faafesootai le Banking Ombudsman pe afai o iai ni faafitauli

O loo ta'ua i le vaega mulimuli o le Code lenei auala e mafai ona matou faia pe afai ua e lē malie i nisi o a matou auaunaga, e aofia ai auala e tuuina mai ai sau faaseā poo le tuuina atu i le Banking Ombudsman.

E mulimulitai le Banking Ombudsman i faiga taualoa o le Code lenei, tulafono ma le konekarate ua faamauina ma i matou, pe a iloilo se faaseā. E mafai foi ona tāpā e le Banking Ombudsman matātā tau faletupe, pe a moomia.

## O le Code lenei na saunia e matātā tau faletupe.

Na saunia e sui o le New Zealand Banking Association le Code lenei – sa talosagaina manatu o le mamalu o le atunuu, sui o isi matātā, ma le Banking Ombudsman.

O le a matou galulue faatasi ma sui o isi matātā, pe a talafeagai ai, e ausia faiga taualoa o le Code lenei, e aofia ai tulaga ua sui ai lau faletupe.

## Nofoaga e maua ai nisi faamatalaga

E maua mai i le Banking Ombudsman taiala ma faamatalaga aogā mo tagata o loo faaaogāina faletupe i le tele o mataupu tau teugatupe. E mafai ona e maua taiala nei i le [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz).

E mafai foi ona e maua le Code lenei i la matou upega tafailagi, poo le upega tafailagi a le New Zealand Banking Association, [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), poo lou fesili i isi o lālā.

# Auaunaga e tatau ona e mauaina mai ia i matou

O faiga nei o le a matou faia, pe a tatou faafesagai.

- Amiotonu ma talafeagai le faiga o oe.
- Manino ma aogā fesoootaiga ma oe.
- Amanaia tulaga e patino ia te oe ma tulaga e lē faalauaiteleina ma malupuipua a matou faiga tau teugatupe.
- Talafeagai fautuaga ma auaunaga pe afai matou te ofoina atu pe saunia se nonogatupe mo oe.

- Aogā ma lelei la matou tali atu i ou atugaluga ma faaseā.

O loo faamatala auiliili i le vaega o loo sosoo mai faiga taualoa nei. O loo aofia foi nisi o faiga e mafai ona e faia mo le maua o se auaunaga lelei.

## Amiotonu ma talafeagai le faiga o oe

### Galuega faatino mo oe

O le a matou faatino galuega ma le amiotonu, talafeagai, i se agaga moni toe faatuatuaina.

E fuafua le amiotonu ma le talafeagai o galuega faatino i tulaga ua tulai mai, e aofia ai uiga faaalua o itu uma, o a matou tuutuuga ma aiaiga, o le tulafono, ma faiga lelei tau teugatupe.

O le a matou faamautinoa o loo malamalama le afaigaluega i le Code lenei, ma iloa e le afaigaluega auala e tausisia ai la matou matafaioi e tatau ona fai mo oe.

O le a matou faia galuega i le faiga pito sili ona lelei e ausia ai manaoga o tagata uma o loo faaaogāina a matou auaunaga.

O le a matou mulimulitai foi i taiala ua faataatia e le New Zealand Banking Association, o loo maua i le [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), e fesoasoani i galuega ua matou faatinoa e ausia ai manaoga o tagata matutua ma tagata e iai manaoga faapitoa o loo faaaogāina a matou auaunaga.

O le a matou galulue faatasi ma nisi o faufautua tutoatasi ua e sailia mo fautuaga tau tulafono e uiga ia matou teugatupe, oloa ma auaunaga.

# O le a manino ma aogā fesootaiga ma oe

## **Galuega faatino mo oe**

O le a manino ma aogā fesootaiga ma oe.

O le a tuuina atu ia te oe faamatalaga e uiga i teugatupe, oloa, ma auaunaga ua matou saunia, ma auala e maua ai.

O le a vave faagaioi ona tali atu i ni au faafesili ma talosaga ua tuuina mai.

O le a matou saunia faamatalaga e uiga i la matou auaunaga atoa ma teugatupe, oloa ma auaunaga i se auala e maua vave ai ma faamatala i se gagana e faigofie ona malamalama i ai.

O le a matou tausia tulafono mo le saunia o faamatalaga e tuuina atu, e aofia ai totogifuapauina.

## **Auala e mafai ona e fesoasoani ai ia i matou**

O le naunautaiga ia mafai ona matou fesoasoani atu, faamolemole fesili pe afai o iai ni tulaga o fia malamalama i ai poo le fia malamalama i nisi o faamatalaga ua tuuina atu.

Manatua e faailoa mai pe afai ua iai se suiga i fesootaiga e maua atu ai oe.

# O le a matou amanaia tulaga e patino ia te oe ma tulaga e lē faalauaiteleina ma malupuipua a matou faiga tau teugatupe

## Galuega faatino mo oe

O le a matou amanaia tulaga e patino ia te oe ma e lē faalauaiteleina faamatalaga e patino ia te oe. O le a matou faamauiina faamatalaga faatatau ia te oe ma mautinoa o loo malupuipua faiga o loo e faaaogāina ai auaunaga ua matou saunia.

O le matou faailoa atu foi auala e lipotia ai se faafitauli e uiga i faiga o loo faamalumalu ai au teugatupe, e aofia ai faiga faainitaneti mo teugatupe.

Afai ua e aafia i faiga taufaasese pe a faaaogā faagaioi e se tasi au teugatupe i luga o le initaneti poo le faaaogā o lau card e aunoa ma sau faatagana, faailoa vave mai ia i matou tulaga nei. O le a matou faatulaga auala e mafai ai ona matou fesoasoani.

O le a matou toe faaola atu tupe ua leiloa ona o faiga taufaasese pe afai:

- e te lē o pelogia le faletupe poo ni faiga e iloa ai lou faatamala
- sa e tausisia a matou tuutuuga ma aiaiga mo teugatupe i luga o le initaneti poo le faaaogāina o le card, ma

- na e faia uma tulaga talafeagai e puipua ai au teugatupe.

Silasila i tuutuuga ma aiaiga mo faamatalaga auiliili.

## Auala e mafai ona e fesoasoani ai ia i matou

E tāua o loo saogalemu ma malupuipua au teugatupe.

Faamolemole mulimulitai i soo se tulaga e moomia mo le malupuipua o teugatupe o loo folasia i tuutuuga ma aiaiga poo la matou upega tafailagi, ma siaki lau teugatupe i taimi uma. Manatua e faailoa mai pe afai ua sui lou igoa poo fesootaiga e maua atu ai oe.

Teu lelei faamatalaga e uiga ia te oe ma au teugatupe, ma ia malupuipua lau komepiuta, telefoni feaveai, ma isi mea o loo e faaaogāina.

Ia e nofouta lelei – alofia le tatala o links e lafo atu i imeli poo le kopi o ituaiga polokalame e te lē o mautinoa auā e ono avea ma faiga taufaavalea.

Faamolemole aua e te faatagaina se tasi e faaaogā pe vaai atu i lau PIN poo lau password i le taimi e fai ai au teugatupe. E leai ma se taimi e talosagaina ai lau PIN poo lau password e le faletupe.

# O le a matou faatinoa galuega e talafeagai pe afai matou te ofoina atu pe saunia se nonogatupe mo oe

## **Galuega faatino mo oe**

O le a matou faatinoa galuega e talafeagai pe afai o le a matou ofoina atu pe saunia se nonogatupe mo oe, e pei ona faatonuina i tulafono talafeagai uma.

Faatoa matou tuuina atu se nonogatupe ia te oe pe afai ua faamalieina i matou i tulaga e gafatia ona e toe totogi nonogatupe, e aunoa ma ni tulaga pagatia e te oo iai.

## **Auala e mafai ona e fesoasoani ai ia i matou**

Faamolemole tuuina mai faamatalaga sa'o ma le atoatoa e iloilo ai lau talosaga mo se nonogatupe.

Afai o e popole pe a ua lē mafai ona totogi au nonogatupe, faamolemole faafesootai mai i matou e mafai ai ona malamalama lelei i lau mataupu. O le vave ona e faafesootai mai, e ono faigofie ai foi ona faatino le fesoasoani mo oe.

# O le a matou faatinoa faiga aogā ma lelei e tali atu ai i ou atugaluga ma faaseā

## **E mafai ona tuuina mai sau faaseā i nisi o auala a le faletupe e faagasolo ai faaseā**

O la matou naunautaiga ia e maua se auaunaga lelei. Faamolemole faailoa mai, ni tulaga ua e lē fiafia ai i se auaunaga ua tuuina atu. O le a matou faatinoa vave faiga e faasa'o ai ma le amiotonu.

O le a matou saunia auala e mafai ai ona maua gofie faamatalaga i le faagasologa o faaseā, e aofia ai la matou upega tafailagi.

Afai ua fai sau faaseā, o le a matou:

- faailoa atu pe a matou maua i totonu o aso faigaluga e lima mai le aso na maua ai
- faailoa atu tulaga ua oo i ai, pe afai o ni tulaga ua lē mafai ona foia vave ma
- iloilo totoa lau faaseā – ma faailoa atu iuga i se taimi vave ma talafeagai ai.

## **E mafai foi ona e faafesootaia le Banking Ombudsman**

E saunia e le Banking Ombudsman auaunaga tutoatasi e aunoa ma se totogi mo tagata o loo moomia se fesoasoani i faafitauli ua lē mafai ona fofo faasaga i faletupe o loo latou faaogāina.

O tulaga masani lava, faatoa mafai ona iloilo e le Banking Ombudsman lau mataupu i le mae'a ai o la matou iloiloga ma tuuina atu se tali e tusa ai ma lau faaseā poo se atugaluga sa e lāgā. O le mea lea, afai e te lē o malie i se tali ua tuuina atu, o le a matou fautuaina oe e faafesootai le Banking Ombudsman.

E mafai e le Banking Ombudsman ona iloilo le tele o faaseā. Tagai i le upega tafailagi a le Banking Ombudsman, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz), mo nisi faamatalaga.

E mafai foi e le Banking Ombudsman ona tuuina atu nisi o faaseā i isi faalapotopotoga, e pei o le Insurance and Financial Services Ombudsman, Privacy Commissioner, poo le Human Rights Commissioner.

## **Auala e faafesootai ai le Banking Ombudsman**

E mafai ona faafesootai le Banking Ombudsman i luga o le upega tafailagi, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz). Pe lafo se tusi i le Freepost 218002, PO Box 25327, Wellington 6140, imeli [help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz), pe vili le 0800 805 950.

## **E mafai ona maua e tagata o loo faamau ai aitalafu faiga o loo faagasolo ai faaseā**

E mafai foi ona maua faiga o loo faagasolo ai faaseā a le faletupe ma auaunaga a le Banking Ombudsman e tagata na tuuina mai ia i matou mea e faamau ai aitalafu poo isi faiga e faamalumu ai lau aitalafu.

# Faafesootai

 04 802 3358

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

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

 PO Box 3043, Wellington 6140







**WriteMark**

Plain Language Standard



**New Zealand  
Banking Association**  
Te Rangapū Pēke

April 2021