

我们将如何 为您服务

《银行业务守则》



New Zealand
Banking Association
Te Rangapū Pēke

本守则制定了我们将遵循的良好 的银行服务惯例。

我们希望与您建立良好的关系。通过共同努力，我们可以使您拥有良好的银行交易体验。

为了实现这个目标，本《银行业务守则》制定了良好的银行实践的原则。我们承诺遵循良好的银行服务惯例，并将其作为最低标准落实到与您的关系中。

在本《守则》中，“我们”和“我们的”表示您的银行，“您”和“您的”表示您，即客户。

本守则与一般银行条款与条件的关系

本守则不构成您与我们之间的关系的条款与条件的一部分。我们为您服务的方式取决于您所拥有的帐户、产品和所需要的服务。

您应参考您与我们签订的合同的条款与条件，以详细了解我们彼此之间的义务。本守则不能推翻或取代这些条款与条件。它也不构成您与我们的任一合同的一部分。

本守则不适用于批发客户

如果您是批发客户，则此守则不适用于您与我们之间的银行业务关系。“批发客户”的含义与《2013年金融市场行为法案》中的“批发客户”的含义相同，并且包括大型机构。

如果您有任何问题，请与我们联系

在本《守则》的稍后部分，我们介绍了您对我们的做法不满意时可以采取的措施，包括如何向我们或银行监察员投诉。

在调查投诉时，银行监察员会参考本守则的原则、相关法律以及您与我们签订的合同。必要时，银行监察员还会咨询业内相关人士。

本守则由银行业界制定

新西兰银行业协会的会员银行制定了本《守则》的草案——征询公众、其他从业者和银行监察员的意见。

必要时，我们将与其他从业者合作以践行本《守则》的原则，这包括您更换银行的情况。

在哪里可以获取更多信息

就许多与银行业务相关的问题，银行监察员都能为银行客户提供实用信息的快速指南。您可以在 bankomb.org.nz 网站上获取这些快速指南。

您也可以在我们的网站或新西兰银行业协会的网站 nzba.org.nz 上获取本《守则》，或在我们的任一分行索取。

我们将如何为您服务

当您来到我们这里，我们会：

- 公平合理地对待您。
- 与您清楚而有效地沟通。
- 尊重您的隐私和保密事项，并确保我们的银行系统安全可靠。
- 负责任地对待可能授予或提供给您的信用贷款。
- 有效处理您提出的问题和投诉。

下面我们将对这些原则进行详细说明。为了使您在进行银行交易时体验良好，我们还会对您可以做什么提出一些建议。

我们将公平合理地对待您

我们将为您做什么

我们的行事原则是公平合理、诚信可靠、前后一致、专业规范。

什么是公平合理？这取决于具体情况，包括我们双方的行为、我们的条款与条件、法律和良好的银行实践。

我们将确保我们的员工了解本守则，确保相关员工知道如何履行银行对您的责任。

我们将尽力满足所有客户的需求。

我们还将遵循新西兰银行业协会指引（可在 nzba.org.nz 网站上找到），以帮助我们满足年长者和残障客户的需求。

如果您就我们提供的帐户、产品和服务寻求独立的法律或其他专业建议，我们将与您的顾问通力合作。

我们将与您清楚而有效地沟通

我们将为您做什么

我们将与您清楚而有效地沟通。

我们将为您提供有关您的帐户、产品和为您提供的服务以及如何进入或获取相关信息。

我们将尽快答复您的问题、回应您的要求。

客户随时可获取关于我们的银行、账户、产品和服务的有关信息，这些信息都会使用通俗易懂的语言。

就如何向您提供信息（包括关于费用的信息），我们将遵守有关法律。

您可以怎么帮助我们

我们愿意为您效劳，因此，假如您对我们提供的信息有任何问题或者不明白，请提出来。

如果您的联系方式有变，别忘了通知我们。

我们将尊重您的隐私和保密事项，并确保我们的银行系统安全可靠。

我们将为您做什么

我们会尊重您的隐私，并对您的信息保密。我们会对您的信息以及您使用银行的方式设置安全保障。

我们还将向您说明如何报告有关银行安全性（包括我们的电子银行系统）的问题。

如果您遭遇欺诈，有人在未经您授权的情况下进入和使用您的电子银行或银行卡，请立即与我们联系。我们将尽力提供帮助。

我们赔偿您所受的欺诈损失的条件如下，如果您：

- 并无不诚实或人为疏忽
- 遵守我们的电子银行或银行卡使用条件与条款，以及
- 采取了合理的措施以保护您的银行交易。

有关详细信息，请参见我们的条款与条件。

您可以怎么帮助我们

确保您的银行交易安全至关重要。

请遵守我们的条款与条件或我们网站上的所有安全要求，并定期检查您的帐户。如果您的姓名或联系方式有变，别忘了通知我们。

确保有关您和您的帐户的信息安全，并确保电脑、移动电话和其他设备的安全。

保持警惕——避免点击电子邮件链接或下载未知软件，因为这些都可能是陷阱。

在进行银行交易时，请不要让别人使用或看到你的密码。银行绝不会要求您告知密码。

我们将负责任地对待可能授予或提供给您的信用贷款。

我们将为您做什么

如果我们提供或借给您金钱或信贷，我们将以负责任的态度行事，并遵守相关法律。

只有在我们确信您还款并无重大困难的情况下，我们才会贷款给您。

您可以怎么帮助我们

请向我们提供准确全面的信息，以帮助我们评估您的信用申请。

如果您担心自己可能无法还款，请与我们联系，以便我们考虑您的情况。您越早联系我们，越有利于我们为您提供帮助。

我们将有效处理您提出的问题和投诉。

您可以根据我们的内部投诉流程进行投诉

我们希望您拥有良好的银行交易体验。如果您对我们的做法不满意，请告诉我们。我们将尽量迅速、公平地处理问题。

我们将提供（包括在我们的网站上）有关免费投诉流程的信息。

如果您提出投诉，我们将：

- 在五个工作日内通知您我们已收到投诉
- 对于我们无法立即为您解决的问题，我们也会及时向您通报进展，以及
- 公平公正地对待您的投诉——让您在合理的时间范围内知晓处理结果。

您也可以联系银行监察员

银行监察员提供免费和独立的服务，以帮助那些在银行内部未能解决问题的人士。

一般而言，只有在我们有机会审查并回应您提出的投诉或问题之后，银行监察员才会介入调查您提出的问题。因此，如果您对我们的答复不满意，我们将通知您可以联系银行监察员。

银行监察员可以处理大多数投诉。有关更多信息，请参见银行监察员网站，bankomb.org.nz。

银行监察员也可能会将一些投诉转介给其他机构，例如保险和金融服务监察员、隐私专员或人权专员等。

如何联系银行监察员

您可以通过其网站 bankomb.org.nz 与银行监察专员联系。或写信免费寄往 Freepost 218002，邮政信箱 25327，Wellington 6140，电子邮件 help@bankomb.org.nz，或致电 0800 805 950。

我们的投诉流程也适用于担保人

为您的贷款提供担保或其他抵押的人也可以使用我们的内部投诉流程以及银行监察员服务。

联系方式

 04 802 3358

 nzba@nzba.org.nz

 nzba.org.nz

 PO Box 3043, Wellington 6140



WriteMark

Plain Language Standard



**New Zealand
Banking Association**
Te Rangapū Pēke

April 2021