

**Ko e me'a 'okú  
ke tui 'oku tonu  
ke fai ma'au 'e he  
pangikē 'oku ke  
ngāue'aki**

**Ko e Tu'utu'uni Ngāue 'a e Pangikē  
(The Code of Banking Practice)**



**New Zealand  
Banking Association**  
Te Rangapū Pēke

# ‘Oku fokotu’u atu ‘i he Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ‘a e ngaahi founga ngāue lelei ‘oku nau muimuiá

‘Oku mau fiema’u ‘a e vā fengāue’aki lelei mo koe. ‘I he ‘etau ngāue fakatahá, temau lava ‘o tokoni atu kiate koe ke lelei ho’o ngāue’aki ‘a e pangikē.

Ke a’usia ‘a e taumu’a koeni, ‘oku fokotu’u atu ‘i he Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ‘a e ngaahi tefito’i kaveinga ke fai’aki ‘a e fengāue’aki. ‘Oku mau tukupā ke muimui ki he ngaahi kaveinga ‘o e pangikē ngāue lelei mei he kamata’anga pē ‘o e tauhi hotau vā fengāue’aki.

‘I he Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē, ko ‘mautolu’, ‘kimautolu’ mo ‘emau’ ‘oku ‘uhinga ia ki he pangikē ‘oku ke ngaue’aki, pea ‘ko koe’ mo e ‘ko ho’o’ ‘oku ‘uhinga ia kiate koe, ko e kasitomā (customer).

## **Ko e fekau’aki ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ‘oku ‘uhinga ia ki he ngaahi fiema’u mo e femahino’aki (terms and conditions) ‘a e pangikē**

‘Oku ‘ikai ke kau ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ‘i he ngaahi fiema’u mo e femahino’aki (terms and conditions) ‘o ho’o fengāue’aki mo kimautolu. Ko e founga ‘o ‘emau fengāue’aki mo koe ‘oku fakatefito ia ‘i he ngaahi ‘akauni, ngaahi me’a ‘oku mau fakatau atu (products), mo e ngaahi ngaue tokoni ‘okú ke ma’u.

‘Oku tonu ke ke vakai ki he ngaahi fiema’u mo e femahino’aki ‘i he ngaahi aleapau kuo ke ‘osi felotoi ki ai mo kimautolu pea mo hono ngaahi fakaikiiki atu ai e ngaahi fatongia te mau fakahoko atu kiate koe pea mo ia te ke fakahoko mai kiate kimautolu. ‘Oku ‘ikai ke lava ‘e he Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē koeni ke ne fakata’e’anga’i pe fetongi’i ‘a e ngaahi fiema’u mo e femahino’aki. ‘Oku ‘ikai fakakau ia ‘i he ngaahi aleapau mo kimautolu.

## **‘Oku ‘ikai kau ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ki he kau kasitoma lalahi (wholesale customers)**

Kapau ko ha kasitomā lalahi koe, ‘oku ‘ikai kau

atu ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē ia ‘i he vā fengāue’aki fakapangikē mo kimautolu. Ko e ‘kasitomā lalahi’ (wholesale customers) ‘oku ‘uhinga tatau pe ia mo e kau (wholesale clients) ‘i he Lao (Financial Markets Conduct Act 2013), pea kau atu foki ki ai mo e ngaahi kautaha lalahi ‘aupito.

## **Fetu’utaki mai kia kimautolu pe ko e ‘Omipatimeni ki he Pangikē (Banking Ombudsman) kapau ‘oku ‘i ai ha’o ngaahi palopalema**

‘I lalo hifo ‘i he Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē, ‘oku fokotu’u atu ai ‘a e ngaahi me’a teke lava ke fakahoko ‘o kapau ‘oku ‘ikai teke fiemālie ‘i ha me’a kuo mau fakahoko atu, ‘o kau ai mo e founga ke ‘omai ‘aki ha’o lāunga kiate mautolu pe ko e ‘Omipatimeni ki he Pangikē.

‘I hono vakai’i ‘o ha lāunga, ‘e sio leva ‘a e ‘Omipatimeni ki he Pangikē ki he ngaahi me’a tefito ‘o e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē, ko e lao, mo ha’o ngaahi aleapau mo kimautolu. ‘I ha taimi ‘e fiema’u ai, ‘e fai ha fetalanoa’aki ‘a e ‘Omipatimeni ki he Pangikē mo e ngaahi pangikē koia ‘oku nau ‘i he fonua ni.

## **‘Oku fokotu’u ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ni ‘e koeni ‘e he ngaahi pangikē ko ia ‘oku nau ‘i he fonua ni**

Ko e ngaahi pangikē ‘oku nau memipa ‘i he kautaha ‘a e ngaahi pangikē ‘a Nu’u Silá (New Zealand Banking Association), na’a nau fa’u ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē – hili ha femahino’aki mo e kakai, ngaahi pangikē, mo e ‘Omipatimeni ki he Pangikē.

Temau fengāue’aki foki mo e ngaahi ngaue’anga pangikē kehekehe, ‘o ka fiema’u, ke a’usia ‘a e ngaahi fiema’u ‘a e Tu’utu’uni Ngāue ‘a e Pangikē, ‘o kau ai ha’o hiki mei he pangikē ‘oku ke ngāue’aki.

## Ko e feitu'u 'e ma'u atu ai ha t'ānaki ki he ngaahi fakamatala ni

'Oku tuku atu 'e he 'Omipatimeni ki he Pangikē 'a e ngaahi fakahinohino vave mo mahino ki he kau kasitoma 'a e pangikē 'o fekau'aki mo e ngaahi me'a kehekehe. Teke ma'u 'a e ngaahi fakahinohino vave koeni 'i he [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz).

Teke to e ma'u foki mo e Tu'utu'uni Ngāue 'a e Pangikē 'i he 'emau uepisaiti pe 'i he uepisaiti 'a e Kautaha ma'a e Ngaahi Pangikē 'a Nu'u Silá (New Zealand Banking Association), [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), pe mei ha va'a 'o ha pangikē.

# Ko e me'a 'okú ke tui 'oku tonu ke fai ma'au 'e he pangikē 'oku ke ngāue'aki

'I ho'o fengāue'aki mo kimautolu, te mau fakahoko e ngaahi me'a koeni.

- Ngāue mo koe 'i he founa 'oku totonu mo taāu.
- Fetu'utaki mo koe 'i he founa 'oku mahino 'aupito mo mātua'ki lelei.
- Faka'apa'apa'i ho'o totonu ke malu 'o 'oua 'e 'ilo 'e ha taha kehe 'a e fakamatala fekau'aki mo koe pea tauhi foki ke malu mo 'emau ngaahi founa ngāue 'i he pangikē.

- Ke fakapotopoto kapau te mau tali ha'o kole nō pa'anga (credit).
- Ngāue ke vave mo lelei ke fakalelei'i ha ngaahi me'a 'oku 'ikai teke fiemālie ki ai mo ho'o ngaahi lāunga.

'Oku 'oatu 'i lalo 'a hono fakaikiiki 'o e ngaahi tefito'i kaveinga. 'Oku mau t'ānaki atu foki ha ngaahi me'a teke lava 'o fakahoko ke tokoni atu ke fakafiemālie ange ai 'a e fengāue'aki mo e pangikē.

# Te tau fengāue'aki 'i he founa 'oku totonu mo taāu.

## Ko e ngaahi ngāue te mau fakahoko atu kiate koe

Temau ngāue 'i he founa 'oku totonu, taāu mo fefalala'aki, 'i he taimi kotoa pe mo e founa 'oku faka'ēfika (ethical).

Ko e totonú mo e taāú 'e makatu'unga ia 'i he me'a 'oku hoko, kau ai mo 'emau tō'onga kiate koe pea mo ho'o tō'onga foki, pea pehē mo 'etau femahino'aki, lao mo e founa ngāue lelei 'a e pangikē.

Te mau fakapapau'i 'oku 'ilo'i 'e he 'emau kau ngāue 'a e Tu'utu'uni Ngāue 'a e Pangikē, mo 'ilo pea muimuia 'e he kau ngāue 'oku kau atu ki he me'a ni, 'a e ngaahi fatongia kemau fakahoko atu kiate koe.

Te mau fai homau tūkuingata ke fakakakato 'a e ngaahi fiema'u 'a 'emau kau kasitomā kotoa pē.

Te mau muimui foki ki he ngaahi fakahinohino mo e fale'i 'a e Kautaha ma'a e Ngaahi Pangikē 'a Nu'u Silá, 'oku ma'u atu mei he [nzba.org.nz](http://nzba.org.nz), ke tokoni mai ke fakakakato 'a e ngaahi fiema'u 'a 'emau kau toulekeleka mo kinautolu 'oku 'i ai ha nau ngaahi faingata'a'ia.

Kapau teke kumi fale'i tau'atāina fakalao pe hao fale'i mei ha kau mataotao taukei fakangāue fekau'aki mo e ngaahi 'akauni, ngaahi me'a 'oku mau fakatau atu, mo e fakahoko ngāue, te mau fengāue'aki mo ho kau fale'i.

# Te mau fetu'utaki mo koe 'i he founnga 'oku mahino 'aupito mo mātu'aki lelei

## **Ko e ngaahi ngāue te mau fai ma'au**

Te mau fetu'utaki mo koe 'i he founnga 'oku mahino 'aupito mo mātu'aki lelei.

Te mau fakamatala'i 'a e ngaahi 'akauni, ngaahi me'a 'oku mau fakatau atu, mo e ngaahi tokoni pe fatongia ke fai ma'au pea mo e founnga te ke lava ai 'o mā'u.

Te mau tali atu 'i he vave tahá 'a ho'o ngaahi fehu'i mo e ngaahi me'a 'oku ke kole mai ke 'oatu.

Te mau fakamatala'i 'emau ngaahi 'akauni, ngaahi me'a 'oku mau fakatau atu, mo e ngaahi tokoni pe fatongia ma'au 'i he lea mahino mo faingofua.

Te mau tauhi 'a e ngaahi lao fekau'aki mo e founnga ke 'oatu 'aki 'a e ngaahi fakamatala, kau ai mo 'emau ngaahi totongi.

## **Founnga te ke tokoni mai 'aki kiate kimautilu**

'Oku mau fie tokoni, ko ia ai kapau 'oku 'ikai ke mahino atu ha fakamatala 'oku 'oatu kiate koe pe 'oku 'i ai ha'o ngaahi fehu'i, kataki 'o fakahoko mai.

Pea ka liliu 'a e founnga ke fai'aki e fetu'utaki mo koe, manatu'i ke fakahā mai.

# Te mau faka'apa'apa'i ho'o totonu ke malu'i 'o 'ikai 'ilo 'e ha taha 'a e ngaahi fakamatala fekau'aki mo koe pea ke malu mo 'emau ngaahi founnga ngāue 'i he pangikē.

## Ko e ngaahi ngāue te mau fai ma'au

Te mau faka'apa'apa'i ho'o totonu ke malu'i 'o 'ikai 'ilo 'e ha taha 'a e ngaahi fakamatala fekau'aki mo koe. Pea te mau tauhi malu ia pea pehē mo e founnga 'oku ke ngāue'aki 'a e pangikē.

Te mau fakahā atu foki 'a e founnga ke ke fakahoko mai 'aki ha palopalema fekau'aki mo e malu 'a ho'o fengāue'aki mo e pangikē, kau atu ai 'a e me'angāue mo e ouau ngāue faka'ilekituloniki 'a e pangikē.

Kapau 'e kākaa'i koe 'aki ha hū ha taha kehe ki ho'o 'akauni 'o ngāue'aki ta'efakangofua 'a ho'o kaati mo e founnga faka'ilekituloniki 'i he pangikē, fakahā mai kia kimautolu 'i he vave taha. Te mau vakai ki he ngaahi founnga te mau lava ai 'o tokoni.

Te mau totongi fakafoki atu 'a e pa'anga kuo mole 'i he kākaa 'o kapau na'e:

- 'ikai teke kākā pe ta'etokanga
- tauhi kotoa 'emau tu'utu'uni mo e femahino'aki fekau'aki mo e pangikē faka'ilekituloniki pe ko e ngāue 'aki e kaāti, pea
- fakahoko e ngaahi founnga totonu ke malu'i ai koe mo ho'o faka'aonga'i 'a e pangikē.

Vakai ki he 'emau tu'utu'uni mo e femahino'aki ki hono fakaikiiki.

## Founnga te ke tokoni mai 'aki kiate kimautolu

'Oku mahu'inga ke tauhi ke ma'u mo malu 'a e founnga 'oku ke ngāue'aki 'a e pangikē

Kātaki 'o muimui ki he ngaahi fakahinohino ke malu'i 'aki 'a 'etau fengāue'aki (security requirements) 'oku 'oatu 'i he femahino'aki mo e tu'utu'uni, pe 'i he 'emau uepisaiti pea ke toutou vakai'i ma'u pe ki ho'o ngaahi 'akauni. Pea kapau 'e liliu ho hingoa pe ko e founnga ke fai'aki e fetu'utaki mo koe, manatu'i ke fakahā mai ke mau 'ilo.

Tauhi ke malu 'a e fakamatala kiate koe mo ho'o ngaahi 'akauni pea pehē foki mo ho'o komipiuta, telefoni to'oto'o, mo e ngaahi me'angāue 'elekitolonika kehe.

'Ai pē mo ke ki'i hu'u'hu'u – 'oua teke tongi noa'ia 'i he ngaahi afo (links) mei ha 'imeili pe ko ha'o fakahifo (download) 'a e ngaahi polokalama he 'initaneti 'oku 'ikai ha'o 'ilo ki ai na'a ko ha kākā (scam).

Kātaki 'o 'oua na'a ke 'oange ki ha taha kehe ke ne sio pe ngāue'aki ho'o ongo founnga hū fakapulipuli ki ho'o ngaahi 'akauni (PIN or password) 'i he taimi 'okú ke ngāue'aki ai 'a ho'o pangikē. 'E 'ikai 'aupito ke 'eke atu 'e he ngaahi pangikē ia kiate koe pe koe ha 'a ho'o ongo founnga hū fakapulipuli (PIN pe Password) ki ho'o ngaahi 'akauni.

# 'E fakapotopoto mo falala'anga kapau te mau tali ha'o nō (credit)

## **Ko e ngaahi ngāue te mau fai ma'au**

'E fakapotopoto mo falala'anga 'a e founa ke tali ha'o kole nō pe kulētiti, 'o fakatatau ki he ngaahi lao fekau'aki mo e me'a ni.

Te mau tali atu pe ha'o nō 'o kapau 'oku mau 'ilo'i lelei teke lava 'o totongi fakafoki 'o 'ikai teke to e faingata'a'ia fakapa'anga lahi ange ai.

## **Founa te ke tokoni mai 'aki kiate kimautolu**

Kātaki 'o 'omai kiate kimautolu 'a e fakamatala 'oku totonu mo kakato ke tokoni mai ke mau lava 'o fakakaukau'i 'aki ho'o kole noó.

Kapau 'oku ke hoha'a na'a 'ikai malava ke totongi fakafoki, kātaki 'o fetu'utaki mai ke lava 'o to e vakai'i ho'o kolé. Ko e vave ange ho'o fetu'utaki mai, ko e faingofua ange ia ha tokoni'i koe.

# Te mau ngāue vave leva ke fakalele'i 'a e ngaahi me'a 'oku 'ikai teke fiemālie ki ai mo ho'o ngaahi lāunga

## 'E lava ke fou mai ho'o lāunga 'i he founa 'oku fai'aki e lāunga 'emau kau ngāue

'Oku mau fiema'u ke fakafiemālie kia koe 'a ho'o faka'aonga'i 'a e pangikē. Kapau 'oku 'ikai teke fiemālie mo ha fa'ahinga ngāue pe kuo mau fakahoko atu, kātaki 'o talamai ke mau 'ilo. Te mau feinga ke fakatonutonu eni, 'i he founa vave mo 'ikai filifili mānako.

Te mau fakahinohino atu ke 'ilo'i lelei 'a e founa ta'etotongi 'oku tali mo fakatonutonu 'aki ha lāunga pea 'oku toe 'oatu ia 'i he 'emau uepisaiti.

Kapau teke 'omai ha'o lāunga, te mau:

- talaatu kuo mau ma'u ia kimu'a pea 'osi ha 'aho ngāue 'e nima
- 'ai ma'u pe ke ke 'ilo 'a e hokohoko atu, kapau ko ha me'a 'oku 'ikai ke mau lava ke mau fakatonutonu ma'au 'i he vave tahá, pea
- mau vakai'i ho'o lāunga 'i he founa 'oku 'ikai filifilimānako – mo tala atu kiate koe 'a hono olá 'i ha taimi fakafiemālie.

## 'E lava foki ke ke fetu'utaki ki he 'Omipatimeni ki he Pangikē

'Oku fai 'e he 'Omipatimeni ki he Pangikē ha tokoni ta'etotongi mo tau'atāina ke tokoni ma'ae kakai 'oku 'i ai 'a e ngaahi faingata'a'ia 'oku te'eki lava ke fakalele'i 'e he pangikē 'oku nau ngaue'aki.

Ko tukunga angamaheni, 'e toki vakai'i 'e he 'Omipatimeni ki he Pangikē ha me'a 'oku ke hoha'a ki ai hili ia ha tuku mai ha faingamalie ke mau fuofua ngaue ki ai mo tali atu ha lāunga mo ha me'a 'oku ke hoha'a ai. Ko ia, kapau 'oku ikai te ke fiemālie ki he 'emau tali, te mau fakahā atu leva ke ke 'ilo'i 'e lava ha'o fetu'utaki ki he 'Omipatimeni ki he Pangikē.

'Oku lava 'e he 'Omipatimeni ki he Pangikē ke ne vakai'i 'a e meimei kotoa 'o ha ngaahi lāunga. A'utonu ki he uepisaiti 'a e 'Omipatimeni ki he Pangikē, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz), ke 'oatu ha tākaki ki he ngaahi fakamatala ni.

'E lava foki 'e he 'Omipatimeni ki he Pangikē ke 'ave 'a e ngaahi lāunga 'e ni'ihi ki he ngaahi potungāue ke he, hangē ko e 'Omipatimeni ki he Ngaahi Sēvesi Malu'i mo e Pa'anga (Insurance and Financial Services Ombudman), Komisiona ki he Malu'i Fakamatala (the Privacy Commissioner), pe ko e Komisiona ki he Totonu (Human Rights Commissioner).

## Founa 'o e fetu'utaki ki he 'Omipatimeni ki he Pangikē

'E lava ke ke fetu'utaki ki he 'Omipatimeni ki he Pangikē 'i he 'enau uepisaiti, [bankomb.org.nz](http://bankomb.org.nz). Pe tohi mai ki he Freepost 218002, PO Box 25327, Wellington 6140, 'imeili [help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz), pe telefoni 0800 805 950.


## 'Oku 'atā 'emau ngaahi founa lāunga kiate kinautolu 'oku nau hoko ko e tokotaha 'oku ne malu'i koe 'i ha'o nō (guarantors).

E lava ke faka'aonga'i 'e kinautolu te nau malu'i pe 'omai ha koloa ke malu'i 'aki ho'o noó (guarantee), 'a e tokoni mei he 'Omipatimeni ki he Pangikē, pea mo e founa 'oku mau fakatonutonu 'aki ha launga 'i loto 'i he 'emau ngaue'anga.

# Fetu'utaki

 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