

# 金融服务指南

2019年8月

833 Collins Street Docklands。澳大利亚金融服务许可证(编号234527)持有机构。  
澳新银行集团有限公司ABN 11 005 357 522。

## 简介

本《金融服务指南》帮助您决定是否通过ANZ私人银行部(ANZ Private)使用澳新银行集团有限公司AFSL 234527 (ANZ)提供的任何服务。本指南助您预先了解ANZ Private的服务方式。

澳新银行集团下设多家提供金融服务、保险、养老和投资服务的公司。

### 《金融服务指南》(FSG)

本指南包含以下信息：

- ANZ Private和ANZ提供的服务和产品：概述了ANZ有权根据澳大利亚金融服务许可证提供的各种服务和产品，以及ANZ提供的其他服务和产品；
- ANZ及其他关联人士的报酬：概述了ANZ、ANZ Private、ANZ员工及其他关联人士就ANZ提供的金融服务所获得的报酬；
- ANZ的投诉流程：说明的是ANZ如何处理您或服务或产品提出的任何投诉，并提供了就投诉进行沟通的主要联系方式；和
- ANZ关于收集、使用和披露个人信息政策：这说明了ANZ Private如何就其向您提供的服务收集、使用或披露您的个人信息。

ANZ向您提供金融产品建议或向您销售金融产品时，您通常会收到《金融服务指南》。

澳新银行集团的部分业务拥有自己的《金融服务指南》。业务部门自有的《金融服务指南》将在向您提供金融产品建议或销售金融产品时提供。

### 您可能收到的其他文件

ANZ向您提供服务或产品时，您可能还会收到其他文件。

《建议声明》(SoA)：这是您收到的个人建议以及该建议所依据信息的记录。

ANZ Private的代表向您提供个人理财产品建议时，您将收到《建议声明》。

如果建议是在您以电话形式指示ANZ交易某一市场上市的产品时提供，或如果该产品为基本存款产品、非现金支付工具或一般保险产品，那么您不会收到《建议声明》。

同样，如果ANZ Private需要向您提供进一步的建议，但建议的范围以及您的个人情况未发生重大变化，那么ANZ Private通常不会向您提供《建议声明》。在这些情况下，您可能会收到《建议记录》。

您收到关于产品或服务的一般建议时，您也不会收到《建议声明》。如果遇到此情况，您将会收到一般建议确认书。

《费用披露声明》：如果您已订立持续费用安排，将从ANZ Private获取持续的个人建议，您将会收到年度书面声明，该声明概述了您有权获得的服务、您获得的服务以及您根据持续费用安排就此前12个月获得服务支付的费用。

《产品披露声明》(PDS)：包含产品的一般信息，包括：

- 产品的条款和条件；
- 任何与持有产品有关的重大风险；
- 产品费用信息；和
- 产品提供商就发行产品所收费用和收费的详细信息。

ANZ Private向您发行产品、向您提供产品或作为个人建议的一部分向您推荐产品时，您可能收到《产品披露声明》。

---

### 联系我们

您可以通过以下方式联系ANZ，了解更多信息：

#### 邮寄地址：

Australia and New Zealand Banking Group Limited  
ABN 11 005 357 522  
ANZ PO Box 537E  
MELBOURNE VIC 3001

电话：13 13 14

TTY：1300 366 255

网址：anz.com

## ANZ PRIVATE获授权提供的产品

ANZ持有澳大利亚金融服务许可证(AFSL)。根据该许可证, ANZ Private交易下列产品, 并就下列产品提供建议和服务:

### 银行

- 基本存款产品
- 定期存款
- 电子银行设施, 如自动柜员机(ATM)

### 电话和网上银行

- 非现金支付工具, 如直接借记和支票工具

### 保险

- 人寿和一般保险产品

### 国际

- 外币账户和外汇合约

### 投资

- 资本市场投资产品
- 保管安排
- 债权证
- 衍生品
- 管理基金
- 债务证券、衍生品和外汇做市商
- 承销管理投资计划的证券和权益
- 证券

### 投资计划

- 其他金融投资产品

### 退休金

- 雇主赞助型
- 个人退休金
- 自我管理型

### 投资贷款

- 受保护的股票产品
- 保证金贷款

其他金融风险产品、银行汇票和银行支票、国内和国际电汇

## ANZ PRIVATE向您提供的服务

ANZ Private可向您提供以下金融服务和产品:

### 银行

- 商业票据融资
- 租赁和资产融资
- 贷款、透支和担保
- 多币种账户
- 房产融资

### 投资服务

- 资本市场投资产品
- 管理基金(退休金和非退休金)
- 外币融资
- 首次公开发行(IPO)
- 结构性产品

### 建议解决方案

个人理财规划, 包括:

- 债务重组建议
- 退休金和退休规划
- 投资组合构建和投资选择
- 投资杠杆
- 遗产规划和财富传承
- 个人风险保险
- 股票衍生品建议

您的ANZ Private代表可能会就上述部分或全部金融产品和服务提供建议。如果您的ANZ Private代表未获为特定服务或产品提供建议的授权, 就会把您转介绍给可以就该特定服务和产品提供建议的另一名ANZ Private代表。

如果您的ANZ Private代表的建议仅限于一系列产品或一般建议, 代表将向您披露该情况。

一般建议不考虑您的个人情况、需求和目标, 可能仅限于产品特点。

ANZ Private代表仅就ANZ Private批准的产品和服务提供建议和进行交易。如果ANZ Private没有给予批准, 代表将无法就产品向您提供建议。

作为ANZ的领薪员工, ANZ代表并不独立、公正或不偏不倚。代表可能会分销ANZ发行或分销的产品或提供相关建议, 而ANZ可能会就此获得报酬。如果披露与上述要点有关的具体信息, 请参考您的建议文件。

## 通过ANZ Private转介提供的服务和产品

以下服务由ANZ Private商业伙伴提供:

- 直接股票投资建议
- 遗产规划
- 税务规划
- 退休金和投资管理

ANZ Private将客户转介给商业伙伴可能会获得利益。这些利益可能采取转介费、共享佣金或服务/产品提供商的非货币性利益的形式。

ANZ PRIVATE可能提供其他发行人的产品和服务

ANZ Private提供的所有产品,并非都由ANZ发行。

ANZ Private在提供与以下产品相关的金融服务时,通常以自己的名义行事:

- 人寿和一般保险
- 投资、退休金和退休产品
- 旅行支票
- 其他金融风险产品
- 交易所交易期权

如果您需要了解ANZ Private向您提供的产品的发行人的名称,请参考《产品披露声明》或《建议声明》(如果您收到其中之一),或询问ANZ Private的代表。ANZ以自己的名义在网站上提供所有其他服务和产品。

与外部服务提供商之间安排

ANZ有时可能会聘请第三方代为提供金融服务。如果该第三方不持有澳大利亚金融服务许可证,将作为ANZ的“授权代表”提供金融服务。授权代表可以是个人或法人。ANZ可能会授权公司或个人就其提供的金融服务担任ANZ的授权代表。

例如,ANZ可能会授权外部呼叫中心及其员工提供金融产品建议,或授权外部承包商在ANZ分行或呼叫中心临时工作。该等授权代表代表ANZ行事时,ANZ负责管理该等授权代表。

ANZ PRIVATE可能获得的利益

### 费用与收费

ANZ Private可能就其向您提供的金融服务和产品收取费用或佣金。ANZ Private就发行产品收取的费用或佣金的详细信息将载于该等产品的《产品披露声明》。

## 其他利益

一般来说,ANZ Private可能就以下服务获得利益(包括来自澳新银行集团其他成员的利益):

保单或转介

ANZ Private可能就销售保单或成功将客户转介给保险公司收取佣金或其他利益。该等付款可能采取各种形式,包括第一年和/或以后各年保费付款的一定比例。

ANZ一般按月、季度或半年向保险公司收取佣金。

投资和退休金产品

在某些有限的情况下,ANZ Private也可能就销售投资和退休金产品收取佣金,佣金可以包括:

- 初始投资额的一定比例;或
- 持续投资价值的一定比例。

ANZ一般按月、季或半年向退休金或投资公司收取佣金。

证券、衍生品、外汇产品和管理投资计划的认股权证

ANZ可能会:

- 买卖证券和管理投资计划的认股权证;
- 发行衍生品、外汇产品或管理投资计划的认股权证;和
- 承销管理投资计划的证券或权益。

ANZ就上述产品提供金融服务时可能获得以下利益:

- 超过ANZ采购或资助产品所需金额的利润;或
- 产品首期款项的一定比例,加上产品每年最后一期款项的一定比例。

款项可能按季度支付,也可能在各种产品发行和销售时进行支付。

ANZ可能会就通过许可金融市场交易的金融产品,安排第三方经纪人提供执行、清算和结算服务。若ANZ提供该等金融服务,ANZ可能就经纪人服务相关经纪收入和其他费用收取一定比例的费用。ANZ一般按月向经纪人收取费用。然而,该款项也可能每年延后支付。

### 旅行支票

ANZ可能就其向您销售的任何旅行支票的面值收取一定比例的佣金。该比例将取决于所发行的旅行支票的货币及外币金额。ANZ按季度收取佣金。

ANZ也可能在年末收到一次性付款。付款金额及ANZ是否收到款项，取决于该年ANZ售出的旅行支票面值总额。

### 其他金融风险产品

ANZ可能就销售其他金融风险产品收取佣金。ANZ一般按月、季度或半年收取佣金。

您可以就特定产品或服务要求任何应付给ANZ报酬、佣金或利益的详细信息。

第三方产品发行人或服务提供商向ANZ支付的金额将会随时间而变化。

所有向ANZ提供的利益构成ANZ整体收益的一部分。

### 个性化建议

ANZ Private可能就提供给您的金融服务和产品收取费用和/或收取佣金。若ANZ Private提供了个性化建议，有关费用和/或佣金的详细信息将载于《建议声明》或该等产品的《产品披露声明》。

如果您聘请ANZ Private来制定策略，ANZ Private可能向您收取费用。该费用的计算取决于个人需求的复杂性，反映了进行详细财务评估和制定任何战略建议所需的时间。

如果您同意接受ANZ Private的持续咨询服务，ANZ Private可能会收取持续服务费用。这笔费用可能直接向您收取，也可能从您已经购买的理财产品中扣除。费用将由您与ANZ Private商定，并将取决于持续服务水平。

平均而言，策略制定和持续服务的每年收费为\$6000至\$20000(包括商品与服务税)，取决于您情况的复杂性和您的持续服务需求。

### 股息

ANZ也可能就拥有的ANZ Wealth Australia Limited ABN 60 000 000 779的股票收取股息。

### ANZ PRIVATE代表获得的报酬或其他利益

ANZ Private的所有代表都领取工资，不直接收取任何前期或持续(后续)佣金。

任何额外货币和非货币性利益(可能包括股票)都可以自由支配，并基于对是否符合ANZ价值观以及是否在每个ANZ财年末(9月30日)实现业务目标进行的评估。

这些目标包括：

- 财务贡献(不适用于私人财富顾问)；
- 关系管理，包括客户满意度；
- 实践管理，包括合规与风险管理；和
- ANZ内部领导和团队合作，包括专业发展，培训经验不足的员工与合作关系。

基于平衡和自由裁量的奖金确定方法，无法确定您的代表是否会获得此类货币性利益或奖励，也无法对其量化。由于所采用的方法，货币性利益无法得到准确估计。

如果任何应付ANZ或ANZ Private代表的费用、佣金或其他利益影响到您在产品中的回报，则详细信息也将载于相关产品的《产品披露声明》。

### 向ANZ Private转介客户的利益

ANZ Private可能会向转介客户的外部单位(包括澳新银行集团的其他成员)支付佣金或其他利益。这可以由一次性付款或利益组成，也可以按转介所产生的销售总额的一定比例计算。

ANZ的商业利益和关联方:

澳新银行集团包括以下子公司:

- ANZ Lenders Mortgage Insurance Pty Limited  
ABN 77 008 680 055;
- Esanda Finance Corporation Limited  
ABN 64 004 346 043;
- ANZ Share Investing Limited ABN 93 078 174 973及其  
关联法团; 和
- ANZ Wealth Australia Limited ABN 60 000 000 779及其  
关联法团。

ANZ拥有BPAY Pty Limited ABN 69 079 137 518的25%股权。

ANZ分销保险产品, 可能向保险公司收取佣金或其他款项。该等款项如下所示。

QBE: ANZ就分销QBE Insurance (Australia) Limited (ABN 78 003 191 035, AFSL 239 545) (QBE)发行的机动车、房屋和房东保险产品收取佣金。

对于新保险和续保保险, 佣金为保费的11.5%至22.5%。

ANZ也可能就客户在产品开发和客户挽留活动中收到的保费总额向QBE收取一定比例的费用, 若超额完成销售和挽留目标, ANZ可能有权收取保费总额的最高2%作为绩效奖金。

ANZ亦就分销QBE承保的消费信贷保险收取保费的20%。

Zurich: ANZ已经与Zurich Financial Services Australia Limited (Zurich)订立长期战略联盟协议。根据该协议, Zurich将设计指定的ANZ品牌抵押保障保险(消费信贷产品)及寿险产品, 向ANZ的澳大利亚客户提供和发行该等产品, 且ANZ将通过ANZ的网络提供该等产品。

Zurich将向ANZ支付: 抵押保障保险产品保费的20%加上管理费(于投保时按保单支付)作为佣金; 符合规定上限和回补机制要求或平准佣金要求的寿险产品佣金; 特定个人和团体寿险产品的免于新制影响的后续佣金; 以及按约定佣金率计算的、雇主为员工投保团体寿险的佣金(ANZ向Zurich转介后)。

电话咨询记录

如果您电话指示ANZ以您的名义订购或转让在股票市场上交易的产品, 且ANZ就该指示向您提供建议, 您可以要求ANZ提供该建议的记录, 除非ANZ已经向您提供该记录。

您可以要求ANZ提供一份有关证券、衍生品或外汇的电话咨询记录。该要求必须在ANZ提供此类建议后7年内提出, 并且应直接发送给您的ANZ Private代表。

向ANZ提供指示

您可以使用本指南前面列出的联系方式与ANZ联系。部分产品和服务可能在如何提供指示或执行若干交易方面有自己的规则。

有关详情, 请参考您产品对应的《产品披露声明》。

您的ANZ Private代表在任何情况下都不能接受现金。

补偿安排

ANZ拥有适当的职业赔偿保险安排, 以履行其作为澳大利亚金融服务许可证持有机构的义务。ANZ的保险安排涵盖与其提供的服务和产品以及现员工和前员工行为有关的索赔(如果ANZ在员工采取有关行为时负责管理员工)。

投诉

如果您要对我们的任何产品或服务提出投诉, ANZ已制定以下投诉解决程序:

为了让您的投诉最快得到解决:

- 请与您的ANZ Private代表联系; 或
- 致电ANZ(1800 805 154)或通过电传打字机(1300 366 255)取得联系; 或
- 告知当地ANZ分行或业务中心工作人员; 或
- 发送电邮至yourfeedback@anz.com。

如果您对所提供的解决方案不满意, 您可透过以下途径免费对您的投诉进行审查:

- ANZ的客户服务部; 或
- 外部争议解决机构——澳大利亚金融投诉管理局。

**ANZ客户服务部**

ANZ客户服务部提供公正的审查, 助您达成对双方公平的结果。

- 电话: +61 3 8654 1000
- 邮寄地址: ANZ Customer Advocate  
833 Collins St, Docklands VIC 3008
- 电邮: customeradvocate@anz.com

### 澳大利亚金融投诉管理局(AFCA)

澳大利亚金融投诉管理局(AFCA)旨在为无法直接与金融服务提供商解决投诉的消费者提供公平、独立和方便的争议解决方案。在大多数情况下,在您向我们提出投诉并收到我们的最终结果之后,您有两年时间向澳大利亚金融投诉管理局提交投诉。澳大利亚金融投诉管理局在调查您的投诉前,通常会给我们解决或回应投诉的机会。

- 电话: 1800 931 678
- 邮寄地址: Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
- 电邮: info@afca.org.au
- 网址: www.afca.org.au

### 澳大利亚证券与投资委员会

澳大利亚证券与投资委员会(ASIC)网站上也刊登了有关对公司及个人提起投诉的详细信息,并描述了ASIC受理的投诉类型。

欲知详情,请联系ASIC咨询专线:

- 电话: 1300 300 630
- 传真: +61 3 5177 3999
- 电邮: infoline@asic.gov.au
- 网址: asic.gov.au

### 有关隐私的重要信息

保护隐私及个人信息保密对ANZ开展业务至关重要。ANZ将在您与ANZ往来过程中收集和使用有关您的信息。

### ANZ隐私政策

(anz.com/privacy)包含以下信息:

- ANZ从其他来源(包括第三方)收集个人信息的情形;
- 如何查阅个人信息及改正个人信息; 和
- 如何就ANZ侵犯隐私提出担忧

如需此信息的复印件,请联系您的ANZ Private代表,或访问ANZ Private的任何分行以获取一份ANZ Private的《隐私政策》。



本页故意留空。

本页故意留空。



