

سهلة التصفح

تتضمن المدونة حالياً 10 أقسام واضحة:

1. كيفية عمل هذه المدونة
2. علاقاتك المصرفية
3. فتح الحسابات واستخدام خدماتنا المصرفية
4. خدمات مصرفية شاملة وميسرة
5. عند التقدم بطلب للحصول على قرض
6. إقراض الأعمال التجارية الصغيرة
7. ضمان القروض
8. إدارة حسابك
9. عندما تسوء الأمور
10. البت في شكاوك

التغييرات المصرفية

بالإضافة إلى مدونة القواعد المصرفية الجديدة، تعمل المصارف الأسترالية حالياً على إجراء تغييرات أخرى لتحسين خدمة العملاء وكسب ثقتهم من جديد، بما في ذلك:

- عدم الاستمرار بدفع العمولات المرتبطة ببيع المنتجات المصرفية لموظفي مصارف التجزئة
- توفير مناصرون للعملاء متخصصون بالخدمات المصرفية لتحسين أوضاع العملاء عندما تسوء الأمور
- حماية ودعم أفضل للمبلغين عن المخالفات،
- وتحسين سير أعمال سماسة الرهن العقاري والرقابة عليهم.

مدونة القواعد الجديدة الخاصة بالممارسات المصرفية

ابتداء من 1 تموز/يوليو 2019

جمعية المصارف الأسترالية

بريد PO Box H218

Australia Square NSW 1215

هاتف 02 8298 0417

بريد إلكتروني reception@ausbanking.org.au

موقع إلكتروني www.ausbanking.org.au



Australian Banking
Association

Arabic

ما المقصود بمدونة القواعد الخاصة بالممارسات المصرفية الجديدة؟

مدونة القواعد المصرفية الجديدة عبارة عن مجموعة من المعايير القابلة للإنفاذ التي يمكن للعملاء، والأعمال التجارية الصغيرة، والضامنون توقعها من المصارف الأسترالية.

بطاقات الائتمان



تسهل مدونة القواعد المصرفية الجديدة إدارة بطاقات الائتمان الخاصة بك:

- ستقوم المصارف بتذكير العملاء عندما يكون العرض التمهيدي على بطاقات الائتمان على وشك الانتهاء.
- لن تتلقى بعد الآن عروضاً غير مرغوب بها لزيادة الحدود الائتمانية.
- بإمكان العملاء خفض الحدود الائتمانية الخاصة بهم أو إغلاق حسابات بطاقتهم عبر الإنترنت.

الأعمال التجارية الصغيرة



تساعد مدونة القواعد المصرفية الجديدة على تسهيل الخدمات المصرفية للأعمال التجارية الصغيرة:

- عقود مبسطة للقروض مع شروط أقل لإجمالي القروض التي تقل عن 3 ملايين دولار.
- تقديم فترات أطول للإشعارات عندما تتغير الشروط المرتبطة بالقروض.
- تحسين عملية التواصل وزيادة الشفافية عند استخدام المثمنين والممارسين في مجال الإعسار.

رسوم منخفضة على الحسابات الأساسية أو الإعفاء منها



تقدم المصارف للعملاء مجموعة من المنتجات المصرفية بأسعار ميسورة:

- تشمل هذه الحسابات المصرفية الأساسية برسوم منخفضة أو بدون رسوم.
- قد تكون مؤهلاً - استفسر اليوم من المصرف الذي تتعامل معه.

إجراءات صارمة لتعزيز الإنفاذ والامتثال



مدونة القواعد المصرفية الجديدة هي أول مدونة يتم اعتمادها للقطاع الصناعي من قبل المفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمار (ASIC):

- ستقوم اللجنة المستقلة المعنية بالامتثال لما جاء في مدونة القواعد المصرفية (Banking Code Compliance Committee - BCCC) بالتحقيق في الانتهاكات المزعومة لأحكام المدونة.
- بإمكان BCCC إصدار إنذار رسمي بحق المصرف ومطالبته بتصحيح الانتهاكات الخطيرة أو اتخاذ إجراءات تصحيحية بخصوصها ومطالبة المصرف بإخضاع الموظفين للتدريب وإبلاغ ASIC بالمسائل الخطيرة والمنهجية والجارية.
- المدونة ملزمة للمشاركين وتستخدمها الهيئة الأسترالية المعنية بالشكاوى المالية (Australian Financial Complaints Authority) كمعيار على صعيد القطاع المصرفي.

أعدت المصارف الأسترالية صياغة مدونة قواعد الممارسات الخاصة بها بالكامل لتلبية توقعات المجتمع بشكل أفضل.

هذه المدونة الجديدة هي الأقوى على الإطلاق، فهي أكثر وضوحاً وأسهل للفهم وتوفر حماية أكبر لجميع عملاء المصرف:

العملاء



- مدونة بلغة إنجليزية بسيطة يسهل استخدامها من قبل العملاء لمساعدتهم على فهم حقوقهم والتزاماتهم.
- بإمكان العملاء الحصول على قوائم المدفوعات بطريقة الخصم المباشر والمدفوعات المتكررة، مما يُسهّل عملية تبديل المصارف.
- سيتم تقديم الإشعارات بخصوص رسوم المعاملات قبل حدوثها.
- ستولي المصارف اهتماماً أكبر عند تقديم الخدمات المصرفية للعملاء الذين يواجهون المصاعب.
- حماية أفضل للجهات الضامنة للتأكد من فهمها لالتزاماتها، بما في ذلك فترة من الوقت ما بين توقيع العقود وإنفاذها.
- سيتم إخطار الجهات الضامنة بالتغييرات التي تطرأ على ظروف المقترض، بما في ذلك إذا ما كان يواجه صعوبات مالية.