

## De uso fácil

**El Código contiene ahora  
10 secciones claras:**

1. La función del Código
2. La relación bancaria
3. Apertura de cuentas y uso de los servicios bancarios
4. Transacciones bancarias incluyentes y accesibles
5. Solicitud de préstamos
6. Préstamos a la pequeña empresa
7. La garantía del préstamo
8. La gestión de su cuenta
9. Cuando surgen problemas
10. Resolución de su queja

## Cambios en las transacciones bancarias

Además del nuevo Código bancario, los bancos australianos están efectuando otros cambios para mejorar la atención al cliente y recuperar su confianza, p.ej.:

- No se pagan más comisiones al personal de la banca minorista por la venta de productos
- Defensores del cliente en los bancos para mejorar la situación cuando surgen problemas
- Mejor protección y apoyo para los denunciantes, y
- Mejor conducta y supervisión de los corredores de hipotecas.



# Nuevo Código de prácticas bancarias

Comienza el 1 de julio de 2019

### Australian Banking Association

**C** PO Box H218  
Australia Square NSW 1215

**T** 02 8298 0417

**E** [reception@ausbanking.org.au](mailto:reception@ausbanking.org.au)

**W** [www.ausbanking.org.au](http://www.ausbanking.org.au)



Australian Banking  
Association

# ¿Qué es el nuevo Código de práctica bancaria?

El nuevo Código bancario contiene una serie de normas obligatorias que los **clientes**, **pequeñas empresas** y sus **garantes** pueden esperar de los bancos australianos.

Los bancos australianos han cambiado totalmente el texto de su Código de prácticas para satisfacer las expectativas comunitarias.

Este nuevo Código es más vigoroso que nunca. Es más claro, de comprensión fácil, y contiene mayores protecciones para todos los clientes de banco.

## Los clientes

- Un Código en inglés sencillo, claro para los clientes, que les ayuda a comprender sus derechos y obligaciones.
- Los clientes pueden recibir listas de débitos directos y de pagos periódicos, lo que facilita las cosas al cambiar de banco.
- Se dará aviso de las tasas de transacción antes de que ocurran.
- Los bancos serán especialmente cuidadosos cuando proporcionen servicios bancarios a clientes en situación vulnerable.
- Mejores protecciones para los garantes, para asegurarse de que comprendan sus obligaciones, incluso un plazo de "enfriamiento" para reflexión.
- Se notificará a los garantes de los cambios de la situación del prestatario, incluso si se encuentra en apuros financieros.



## Cuentas básicas, sin costo o de tarifas bajas

Los bancos ofrecen al cliente una gama de productos bancarios asequibles:

- Por ejemplo, cuentas de banco básicas, sin costo o de tarifas bajas.
- Quizás usted reúna las condiciones; pregunte a su banco hoy mismo.



## Aplicación y cumplimiento más vigorosos

El nuevo Código bancario es el primer código de la industria aprobado por ASIC:

El Comité de cumplimiento del Código bancario (*Banking Code Compliance Committee - BCCC*), un ente independiente, investigará las supuestas violaciones al Código.

- El BCCC puede emitir una advertencia oficial al banco, exigirle que rectifique o tome medidas correctivas para violaciones graves, exigirle que capacite al personal, y notificar a ASIC de los problemas serios, sistémicos y constantes.
- El Código es de cumplimiento obligatorio para los suscriptores y la Autoridad Australiana de Quejas Financieras (*Australian Financial Complaints Authority*) lo utiliza como referencia para toda la industria bancaria.



## Tarjetas de crédito

El nuevo Código bancario facilita la gestión de las tarjetas de crédito:

- Los bancos le recordarán al cliente si la oferta inicial de una tarjeta de crédito está por finalizar.
- No más ofertas no solicitadas de aumentar el límite del crédito.
- Los clientes pueden reducir el límite de su crédito o cerrar sus cuentas de tarjeta en línea.



## Pequeñas empresas

El nuevo Código bancario facilita las transacciones bancarias de las pequeñas empresas:

- Contratos de préstamo simplificados, con menos condiciones para los préstamos inferiores a \$3 millones en total.
- Avisos de notificación con más antelación con respecto a los cambios de las condiciones de los préstamos.
- Mejor comunicación y mayor transparencia cuando se utilizan tasadores y administradores de quiebra.