

Dễ biết đường đi nước bước

Giờ đây Bản Quy tắc Ứng xử có 10 phần rõ ràng:

1. Cơ chế Bản Quy tắc Ứng xử
2. Mối quan hệ ngân hàng của quý vị
3. Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ ngân hàng của chúng tôi
4. Ngân hàng không phân biệt và tiện dụng
5. Khi quý vị xin vay tiền
6. Cho doanh nghiệp nhỏ vay tiền
7. Bảo lãnh khoản nợ vay
8. Quản lý tài khoản của quý vị
9. Khi xảy ra vấn đề
10. Giải quyết việc khiếu nại của quý vị

Các thay đổi về dịch vụ ngân hàng

Ngoài Bản Quy tắc Ứng xử Ngân hàng mới, các ngân hàng Úc còn thực hiện các thay đổi khác để cải thiện dịch vụ khách hàng và lấy lại lòng tin, bao gồm:

- Không còn trả hoa hồng bán sản phẩm cho nhân viên ngân hàng bán lẻ nữa
- Có Người bên vực khách hàng Chuyên dụng trong ngân hàng để cải thiện tình hình cho khách hàng khi có vấn đề xảy ra
- Bảo vệ và trợ giúp tốt hơn cho người tổ giac, và
- Người môi giới nợ thế chấp có hành vi tốt hơn và được giám sát tốt hơn.



Quy tắc Ứng xử Ngân hàng Mới

Bắt đầu ngày 1 tháng 7 năm 2019

Hiệp hội Ngân hàng tại Úc

P PO Box H218
Australia Square NSW 1215

T 02 8298 0417

E reception@ausbanking.org.au

W www.ausbanking.org.au



Australian Banking
Association

Có gì mới trong Bản Quy tắc Ứng xử Ngân hàng?

Quy tắc Ứng xử Ngân hàng mới là một bộ các tiêu chuẩn có thể cưỡng hành mà **khách hàng, doanh nghiệp nhỏ và người bảo lãnh** của họ có thể mong đợi từ các ngân hàng Úc.

Các ngân hàng Úc đã viết lại hoàn toàn Bản Quy tắc Ứng xử để đáp ứng tốt hơn các kỳ vọng của cộng đồng.

Bản Quy tắc Ứng xử mới này là gặt gao nhất từ trước đến nay. Rõ ràng hơn, dễ hiểu hơn và bảo vệ chặt chẽ hơn cho tất cả khách hàng của ngân hàng:

Khách hàng

- Bản Quy tắc Ứng xử đơn giản, thân thiện với khách hàng, giúp khách hàng hiểu các quyền hạn và nghĩa vụ của họ.
- Khách hàng có thể được cung cấp danh sách các khoản trừ tiền trực tiếp từ tài khoản và khoản thanh toán định kỳ, giúp khách hàng có thể đổi ngân hàng dễ dàng hơn.
- Thông báo về lệ phí giao dịch sẽ được cung cấp trước khi tính lệ phí.
- Các ngân hàng sẽ cẩn thận hơn khi cung cấp dịch vụ ngân hàng cho khách hàng đang trong tình trạng dễ bị thiệt thòi.
- Bảo vệ tốt hơn cho người bảo lãnh để bảo đảm họ hiểu nghĩa vụ của họ, bao gồm khoảng thời gian suy nghĩ lại.
- Người bảo lãnh sẽ được thông báo khi hoàn cảnh của người vay có thay đổi, bao gồm khi người vay gặp khó khăn về tài chính.



Tài khoản cơ bản, lệ phí thấp hoặc không tính lệ phí

Các ngân hàng cung cấp cho khách hàng các sản phẩm ngân hàng giá cả phải chăng:

- Chúng bao gồm các tài khoản cơ bản, lệ phí thấp hoặc không tính lệ phí.
- Quý vị có thể hội đủ điều kiện – hãy hỏi ngân hàng của quý vị ngay hôm nay.



Cưỡng hành và Tuân thủ gặt gao hơn

Quy tắc Ứng xử Ngân hàng mới là bản quy tắc ngành đầu tiên được ASIC phê chuẩn:

- Ủy ban Đặc trách Tuân thủ Quy tắc Ứng xử Ngân hàng độc lập (*Banking Code Compliance Committee - BCCC*) sẽ điều tra các vi phạm Bản Quy tắc Ứng xử này khi có vụ cáo buộc.
- BCCC có thể chính thức cảnh cáo ngân hàng, yêu cầu họ khắc phục hoặc có biện pháp chấn chỉnh đối với các vi phạm nghiêm trọng, yêu cầu ngân hàng huấn luyện nhân viên và trình báo với ASIC các vấn đề nghiêm trọng, toàn khắp và tiếp diễn.
- Bản Quy tắc này có tính cách ràng buộc đối với đối tượng đã đăng ký và được Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (*Australian Financial Complaints Authority*) sử dụng làm chuẩn trong toàn ngành ngân hàng.



Thẻ tín dụng

Bản Quy tắc Ứng xử Ngân hàng mới giúp quý vị dễ dàng quản lý thẻ tín dụng của mình hơn:

- Các ngân hàng sẽ nhắc khách hàng khi khuyến mại giới thiệu thẻ tín dụng sắp kết thúc.
- Không còn đề nghị tăng mức giới hạn tín dụng mà không có yêu cầu nữa.
- Khách hàng có thể giảm mức giới hạn tín dụng hoặc đóng tài khoản thẻ qua mạng Internet (trực tuyến).



Doanh nghiệp nhỏ

Bản Quy tắc Ứng xử Ngân hàng mới giúp đem lại dịch vụ ngân hàng dễ dàng hơn cho các doanh nghiệp nhỏ:

- Hợp đồng cho vay đơn giản hóa với ít điều kiện hơn đối với tổng số khoản vay dưới 3 triệu đô-la.
- Cung cấp khoảng thời gian thông báo dài hơn khi các điều kiện cho vay có thay đổi.
- Cải thiện việc giao tiếp và minh bạch hơn khi sử dụng định giá viên và chuyên viên về phá sản.