

简明易懂

新守则现有十个定义明确的部分：

1. 守则适用范围
2. 客户与银行的关系
3. 开设账户和使用银行服务
4. 包容与无障碍的银行营运
5. 申请贷款
6. 小生意借贷
7. 贷款担保
8. 账户管理
9. 解决问题
10. 处理投诉

银行营运正在发生改变

除了在全行业范围实施新制订的银行营运守则之外，澳大利亚银行业正在多方面落实改革，旨在改善客户服务，重新赢得他们的信任。这些改变包括：

- 停止向零售银行职员支付产品销售佣金；
- 银行内部设立客户代言部门，在出现问题时有专人代表客户利益，改善客户状况；
- 更好地保护和支持举报人员；同时
- 加强监督和管理房屋贷款经纪人。



银行营运守则 (新订)

2019年7月1日生效

澳大利亚银行协会

地址：PO Box H218
Australia Square NSW 1215

电话：02 8298 0417

电邮：reception@ausbanking.org.au

网址：www.ausbanking.org.au



Australian Banking
Association

新制订的银行营运守则包含什么内容？

新制订的银行营运守则是一套可强制执行的规章制度，是所有银行的**客户、小型企业**以及他们的**担保人**可期待澳大利亚银行必须遵守的行为标准。

澳大利亚银行业已经重新制订了其营运守则，以更好地反映和满足社区的期望。

新制订的守则代表了有史以来最严格的规章制度。新守则措辞明确，简明易懂，旨在进一步保障每一名银行客户的利益。

客户

- 新守则采用简明易懂的英语编写，便于客户了解他们的权利和义务。
- 银行可以提供直接扣款和定期付款清单，方便客户转换银行。
- 在交易费用发生之前通知客户。
- 银行为易受伤害的客户提供金融服务时必须格外审慎。
- 加强对担保方的保护，确保担保人员了解包括冷静期等权利和义务。
- 贷款方出现诸如经济困难等情况时，银行将通知担保方有关人员。



基本、低手续费或免手续费账户

为客户提供一系列经济实惠和可负担的银行产品：

- 包括基本、低手续费或免手续费银行账户。
- 您或许符合资格，请即刻向银行查询。



加强合规执法

新银行营运守则是第一套获ASIC (澳大利亚证券及投资监督管理委员会) 批准的行业行为守则。

- 银行营运守则合规委员会 (*Banking Code Compliance Committee - BCCC*) 是一个独立机构，将对任何涉嫌违反守则的行为进行调查。
- BCCC有权对任何一家银行发出正式警告，要求他们针对严重违反守则的行为予以纠正或采取改正措施，要求银行加强员工培训，并在出现系统性与持续性的问题时及时报告ASIC。
- 银行营运守则对所有接受本规章制度的银行具有约束力，并被澳大利亚金融投诉管理局 (*Australian Financial Complaints Authority*) 接纳，作为管理银行业的统一基础标准。



信用卡

新制订的银行营运守则让您更加容易地管理信用卡：

- 银行将在信用卡新签优惠期即将结束之前通知客户。
- 停止未经客户要求便提高信用额度的做法。
- 客户能够降低他们的信用卡额度或在线取消账户。



小生意

新制订的银行营运守则有助于小生意经营发展：

- 简化贷款总额低于\$300万的贷款合同的条件。
- 贷款条件出现变更时提供更长的通知期限。
- 使用估价人员或破产处理人员过程中加强沟通，提高透明度。