

Fácil de consultar

El nuevo Código Bancario se ha simplificado e incluye las secciones siguientes.



**Nuestras relaciones
con usted de acuerdo
con el código**



Clientes



Servicios bancarios



Cuando surgen problemas



Nuevo Código de Buenas Prácticas Bancarias

En vigor a partir del 28 de febrero de 2025

Australian Banking Association

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

¿Qué es el nuevo Código Bancario?

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

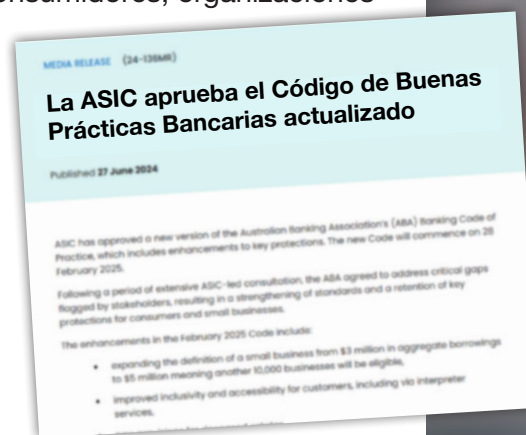
El Código Bancario es un pilar importante del marco que regula los servicios financieros, ya que establece un estándar elevado de protección al cliente para los australianos.

Proporciona garantías y protecciones que no están establecidas por ley para particulares, clientes de pequeñas empresas y garantes. Además, las disposiciones del Código Bancario son de obligado cumplimiento legal.

El Código Bancario se presentó inicialmente en 1993. Desde entonces, se ha mejorado en varias ocasiones, a fin de responder a problemas emergentes y a las necesidades en constante cambio de los clientes, para garantizar que siga siendo pertinente. Con el tiempo, muchas de las normas establecidas en el Código Bancario se han incluido en la legislación.

Esta última actualización del Código Bancario es el resultado de un proceso de revisión exhaustivo y se ha desarrollado con el asesoramiento de representantes de consumidores, organizaciones de pequeñas empresas y entes reguladores. La revisión ha dado lugar a una mejora significativa de las disposiciones del Código Bancario e incluye más protecciones para clientes de pequeñas empresas, garantes, clientes vulnerables y clientes que requieren asistencia adicional.

La Comisión Australiana de Valores e Inversiones (ASIC) ha aprobado de nuevo esta versión actualizada del Código Bancario.



Los cambios en el nuevo Código Bancario de 2025 incluyen:

- ✓ una definición ampliada de “pequeña empresa”, lo que significa que 10.000 clientes adicionales de pequeñas empresas tendrán las protecciones del Código Bancario;
- ✓ nuevas obligaciones a fin de que los bancos se reúnan con los clientes que quieran actuar como garantes para ayudarlos a comprender sus obligaciones antes de aceptar una garantía;
- ✓ una nueva definición de “cliente vulnerable” que reconozca que cualquiera puede encontrarse en situación de vulnerabilidad en cualquier momento;
- ✓ una sección actualizada sobre banca inclusiva y accesible que reconoce que los servicios bancarios deben incluir a personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género;
- ✓ un nuevo compromiso para proporcionar o remitir a los clientes a servicios de asistencia gratuitos, como intérpretes, AUSLAN y National Relay Services;
- ✓ una mayor claridad sobre los tipos de asistencia disponibles para todos los clientes, incluidas las opciones en caso de dificultades financieras para pequeñas empresas; y
- ✓ nuevas disposiciones mejoradas para gestionar el patrimonio de los difuntos.