

# Đễ dàng điều hướng

Bộ quy tắc ngân hàng mới đã được đơn giản hóa và gồm các mục sau.



Giao dịch của chúng tôi với bạn theo bộ quy tắc



Khách hàng



Dịch vụ ngân hàng



Khi có vấn đề



## Bộ quy tắc thực hành ngân hàng mới

Bắt đầu hiệu lực từ ngày 28 tháng 2 năm 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

# Bộ quy tắc ngân hàng mới là gì?

Bộ quy tắc ngân hàng mới là một bộ tiêu chuẩn mà **khách hàng, doanh nghiệp nhỏ và người bảo lãnh** của họ có thể kỳ vọng từ ngân hàng của mình.

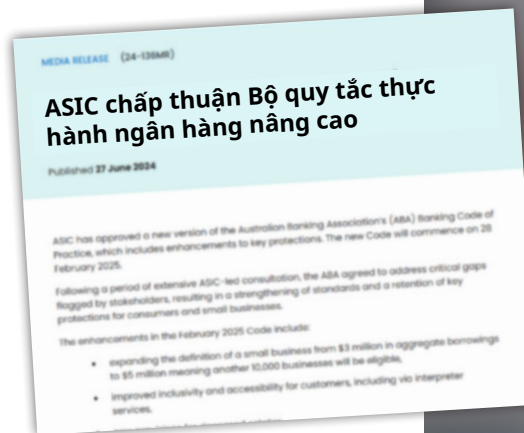
Bộ quy tắc ngân hàng là yếu tố cốt lõi quan trọng trong khung quản lý dịch vụ tài chính, đặt ra tiêu chuẩn cao về bảo vệ khách hàng đối với người Úc.

Bộ quy tắc cung cấp các biện pháp bảo vệ và đảm bảo an toàn không được quy định trong luật dành cho cá nhân, khách hàng là doanh nghiệp nhỏ và người bảo lãnh. Các quy định trong Bộ quy tắc ngân hàng cũng có giá trị thực thi về mặt pháp lý.

Bộ quy tắc ngân hàng được ban hành lần đầu tiên vào năm 1993. Kể từ đó, bộ quy tắc đã được cải tiến nhiều lần, đáp ứng các vấn đề mới phát sinh và nhu cầu thay đổi của khách hàng, để đảm bảo bộ quy tắc vẫn phù hợp. Theo thời gian, nhiều tiêu chuẩn trong Bộ quy tắc ngân hàng đã được đưa vào luật.

Bản cập nhật mới nhất của Bộ quy tắc ngân hàng này là kết quả của quá trình xem xét toàn diện và được xây dựng thông qua sự tham vấn với các đại diện của người tiêu dùng, các tổ chức doanh nghiệp nhỏ và các cơ quan quản lý. Việc xem xét đã giúp cải thiện đáng kể các điều khoản của Bộ quy tắc ngân hàng và bao gồm các biện pháp bảo vệ bổ sung cho khách hàng là doanh nghiệp nhỏ, người bảo lãnh, khách hàng dễ bị tổn thương và khách hàng cần hỗ trợ bổ sung.

Bộ quy tắc ngân hàng cập nhật này một lần nữa đã được Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc (Australian Securities and Investment Commission, ASIC) chấp thuận.



Những thay đổi đối với Bộ quy tắc ngân hàng mới năm 2025 bao gồm:

- ✓ một định nghĩa mở rộng về doanh nghiệp nhỏ, nghĩa là có thêm 10.000 khách hàng là doanh nghiệp nhỏ sẽ được bảo vệ theo Bộ quy tắc ngân hàng;
- ✓ các nghĩa vụ mới đối với các ngân hàng là phải gặp gỡ khách hàng có ý định làm người bảo lãnh để giúp họ hiểu rõ nghĩa vụ của mình trước khi chấp nhận bảo lãnh;
- ✓ một định nghĩa mới về khách hàng dễ bị tổn thương, thừa nhận rằng bất kỳ ai cũng có thể trở nên dễ bị tổn thương bất cứ lúc nào;
- ✓ một mục được cập nhật về dịch vụ ngân hàng toàn diện và dễ tiếp cận, trong đó công nhận rằng các dịch vụ ngân hàng phải bao gồm những người có khuynh hướng tính dục và bản dạng giới đa dạng;
- ✓ một cam kết mới về việc tổ chức hoặc giới thiệu khách hàng đến các dịch vụ hỗ trợ miễn phí như phiên dịch viên, AUSLAN và National Relay Services;
- ✓ làm rõ hơn về các loại hình hỗ trợ hiện có dành cho tất cả khách hàng, bao gồm các lựa chọn dành cho các doanh nghiệp nhỏ gặp khó khăn về tài chính; và
- ✓ các điều khoản mới được cải thiện đối với quản lý tài sản thừa kế của người đã khuất.