

輕鬆探索

新《銀行守則》已經簡化，並設有以下章節。



我們根據守則與
您進行的交易



客戶



銀行服務



問題應對



新《銀行業務守則》

Australian Banking Association

郵寄地址 PO BOX H218 Australia Square NSW 1215

電話號碼 02 8298 0417

電郵地址 reception@ausbanking.org.au

網址 www.ausbanking.org.au

2025 年 2 月 28 日起生效



Australian Banking
Association

新《銀行守則》 是甚麼？

新《銀行守則》奠定一系列客戶、小型企業及其擔保人可對銀行抱有的期望。

《銀行守則》是金融服務監管框架的重要支柱，為澳洲人帶來高標準的客戶保護。

當中為個人、小型企業客戶和擔保人提供法律未有規定的保障和保護。《銀行守則》中的條文也具有法律效力。

《銀行守則》最先在 1993 年推出。從那時起，《守則》經過多次改進，以應對新現問題和客戶需求變化，以確保緊貼最新需要。隨著時間推移，《銀行守則》中的許多標準已成為法例。

《銀行守則》的最新更新建基於廣泛審視的結果，是在與客戶代表、小型企業組織和監管機構商討後制定的。經審視後，《銀行守則》條文得到大幅提升，小型企業客戶、擔保人、弱勢客戶和需要額外支援的客戶亦獲得更多保障。

經更新的《銀行守則》已獲澳洲證券投資委員會 (ASIC) 再次批核。



新的 2025 年《銀行守則》更改包括：

- ✓ 擴大了小型企業的定義，亦即額外的 10,000 名小型企業客戶將獲得《銀行守則》的保障；
- ✓ 銀行具有新義務與打算充當擔保人的客戶會面，以助其在接受擔保前了解所負的義務；
- ✓ 設有新的弱勢客戶定義，承認任何人都可能隨時變得弱勢；
- ✓ 更新關於包容性和無障礙銀行業務的部分，當中承認銀行服務應包容不同性取向和性別認同的人士；
- ✓ 新承諾組織或推薦客戶使用免費支援服務，例如傳譯員、AUSLAN 和 National Relay Services；
- ✓ 加強釐清向所有客戶提供的支援類型，包括針對小型企業的財務困難支援選項；以及
- ✓ 管理逝者遺產的新改進條文。