



СОЦИАЛЬНАЯ ХАРТИЯ БАНКОВ

Основные принципы хорошей практики банковской отрасли Латвии

ЦЕЛЬ

Создать в Латвии надежную, ответственную и устойчивую банковскую систему, которая создает условия для сбалансированного управления финансами банков и их клиентов и роста благосостояния в долгосрочной перспективе.



АННОТАЦИЯ

Социальная хартия банков или основные принципы хорошей практики банковской отрасли определяют банк как ответственного и ориентированного на долгосрочное развитие участника общества и экономики. Упомянутые в основных принципах стандарты соблюдаются всеми членами Латвийской ассоциации коммерческих банков, руководствуясь принципом «соблюдай или поясняй» (т.е. в случае, если какой-либо из примеров хорошей практики, упомянутых в основных принципах, не соблюдается, банк может аргументировать, почему и как он не относится к деятельности конкретного банка).

Стандарты деятельности банковской отрасли

СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ



Банк заботится, чтобы отношения между клиентами и банком были справедливыми. Банк предоставляет клиентам необходимую информацию о своих продуктах и услугах в понятном виде и заботится, чтобы клиенты понимали не только их суть, но и связанные с их использованием риски.

СБАЛАНСИРОВАННАЯ И ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ДОЛГОСРОЧНОЕ РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА



Банк понимает свою роль в экономике государства и воспринимает ее ответственно, поскольку его продукты и услуги важны для обеспечения финансового благосостояния и устойчивого развития как клиентов, так и государства. Банк осознает, что услуга кредитования способствует росту частных лиц и предприятий. В то же время банк обязан обеспечивать безопасность вложенных финансовых средств, поэтому при присвоении финансирования он должен соблюдать осторожность и умеренность.

ЭТИКА БИЗНЕСА



Банк ведет свою деятельность в соответствии с действующими правовыми актами и нормами этики. Банк осуществляет все установленные правовыми актами действия для предотвращения преступных и недобросовестных действий со стороны своих работников, клиентов и партнеров. Для раскрытия преступных деяний банк в установленном правовыми актами порядке сотрудничает с правоохранительными органами.

УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС



Банк осознает, что он влияет на рост и устойчивое развитие общества не только посредством предложения продуктов и услуг, но и своей деятельностью в целом и отношением к работникам, клиентам и партнерам. Поэтому банк стремится соблюдать самые высокие стандарты деятельности.

РУКОВОДСТВО ДЛЯ КЛИЕНТОВ — ДЛЯ ЛУЧШЕГО СОТРУДНИЧЕСТВА СО СВОИМ БАНКОМ



Для оказания вам лучших услуг банк в своей деятельности руководствуется основными принципами хорошей практики, вовремя предоставляет информацию об используемых вами продуктах и услугах, а также об изменениях в условиях пользования, предоставляет вам информацию простым и легко понятным образом, заботится, чтобы его продукты и услуги были безопасными, а также в целом сотрудничает с вами честным и открытым образом. Тем не менее, чтобы связь между банком и вами, клиентом, была успешной, она должна быть основана на обоюдно честной и открытой коммуникации, понимании пользования финансовыми услугами и принятия ответственности за то, что использование продуктов и услуг банка связано также с ответственностью и рисками клиента.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
1.1. Цель	3
1.2. Авторы	3
1.3. Основные принципы Социальной хартии	3
2. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ	4
2.1. Договорные отношения	4
2.2. Доступность информации и требования к информированию клиентов	4
2.3. Рассмотрение жалоб клиентов и порядок устранения разногласий	5
2.4. Ответственный маркетинг и реклама	5
2.5. Коммуникация с клиентами	5
2.6. Сбор, использование и защита данных клиентов	5
2.7. Защита приватности клиента	5
3. СБАЛАНСИРОВАННАЯ И ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ДОЛГОСРОЧНОЕ РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА	6
3.1. Доступность повседневных финансовых услуг	6
3.2. Ответственное управление финансовыми средствами клиентов	6
3.3. Ответственное кредитование	6
3.4. Участие банка в стимулировании экономического роста и кредитовании развития	7
3.5. Объективная оценка финансового состояния клиентов	7
3.6. Отношения с клиентами, столкнувшимися с финансовыми трудностями	7
4. ЭТИКА БИЗНЕСА	7
4.1. Поддержание репутации	7
4.2. Соответствие услуг нормативным актам	8
4.3. Соблюдение конкуренции и честной коммерческой практики	8
4.4. Предотвращение легализации полученных преступных путем средств и финансирования терроризма	8
4.5. Сотрудничество и обмен информацией с государственными учреждениями	8
4.6. Предотвращение конфликта интересов	8
4.7. Честная уплата налогов	8
4.8. Защита интересов	8
5. УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС	9
5.1. Рабочая среда и человеческие ресурсы	9
5.2. Ответственная инвестиционная и кредитная политика	9
5.3. Влияние на общество и вклад в развитие общества	9
5.4. Финансовая грамотность	9
5.5. Привлечение партнеров	10
5.6. Права человека	10
5.7. Защита окружающей среды	10
5.8. Среда деятельности	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: РУКОВОДСТВО ДЛЯ КЛИЕНТОВ — ДЛЯ ЛУЧШЕГО СОТРУДНИЧЕСТВА СО СВОИМ БАНКОМ	11
1.1. Коммуникация и сотрудничество с банком	11
1.2. Безопасные действия с финансовыми средствами и личной информацией	11
1.3. Сбалансированное управление финансами	12
1.4. Честная и открытая коммуникация с банком о финансовом состоянии	13
1.5. Основные навыки управления финансами	13
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОРГАНИЗАЦИИ, ПРИНЯВШИЕ УЧАСТИЕ В РАЗРАБОТКЕ СОЦИАЛЬНОЙ ХАРТИИ БАНКОВ	14

1. ВВЕДЕНИЕ



Социальная хартия банков или основные принципы хорошей практики банковской отрасли определяют банк как ответственного и ориентированного на долгосрочное развитие участника общества и экономики. Упомянутые в основных принципах стандарты соблюдаются всеми членами Латвийской ассоциации коммерческих банков¹, руководствуясь принципом «соблюдай или поясняй» (т.е. в случае, если какой-либо из примеров хорошей практики, упомянутых в основных принципах, не соблюдается, банк может аргументировать, почему и как он не относится к деятельности конкретного банка). Чтобы сотрудничество между банком и его клиентом было успешным, Социальная хартия банков была дополнена «Руководством для клиентов — для лучшего сотрудничества с банком», которое содержит основные рекомендации для клиента для безопасного и ответственного использования продуктов и услуг банка.

1.1. Цель

1. Цель Социальной хартии банков или основных принципов хорошей практики банковской отрасли — создать в Латвии надежную, ответственную и устойчивую банковскую систему, которая создавала бы условия для сбалансированного управления финансами банков и их клиентов и роста благосостояния в долгосрочной перспективе.
2. Задачи:
 - Определить профессиональные стандарты саморегулирования банков
 - Укреплять отношения с обществом в частном, общественном и негосударственном секторах
 - Определить участие клиентов в сотрудничестве с банком и ответственность за управление личными финансами

1.2. Авторы

1. Основные принципы хорошей практики банков были разработаны ЛАКБ с приглашением социальных партнеров принять участие в разработке (см. полный список приглашенных партнеров в Приложении 2).

1.3. Основные принципы Социальной хартии

1. Социальная хартия банков устанавливает основные принципы хорошей практики деятельности банков, которые обязались соблюдать члены Латвийской ассоциации коммерческих банков.
2. Упомянутые в Социальной хартии банков стандарты деятельности должны соблюдаться как во взаимных отношениях, так и в отношениях с клиентами и обществом.
3. Установленные в Социальной хартии банков основные принципы хорошей практики — это минимальные стандарты деятельности, которые обязались соблюдать члены ЛАКБ, однако выбор каждого члена ЛАКБ — это возможность следовать более высоким стандартам деятельности в отношении своих клиентов, партнеров и общества.

Социальная хартия банков представляет собой основные принципы хорошей практики, но не исчерпывающий перечень правил, регулирующих отношения между банками и их клиентами. Каждый продукт и услуга, которые банк предоставляет клиенту, имеют свои условия, которые должны соблюдаться как банком, так и его клиентами, и они определены во взаимных договорах и условиях пользования услугами.

Деятельность банков устанавливают и регулируют правовые акты Латвийской Республики, Европейского союза и страны, на территории которой банк ведет свою деятельность, а также международная практика банков.

¹ Далее в тексте — ЛАКБ

4. Основные принципы хорошей практики банков определяют предпосылки для успешного сотрудничества между банком и клиентами, помогая клиентам формировать сбалансированное управление финансами и благосостояние в долгосрочной перспективе.
5. Социальная хартия банков вступает в силу 25 сентября 2015 г.
6. ЛАКБ и банки обязаны заботиться, чтобы социальную хартию знали работники банков, а также чтобы она была в свободном доступе для клиентов:
 - в филиалах или на домашней странице банков-членов ЛАКБ
 - на домашней странице ЛАКБ: www.lka.org.lv

или по запросу:

в Латвийской ассоциации коммерческих банков

Адрес: Домская площадь, 8А, г. Рига, LV-1050

Телефон: +371 67284528

Эл. почта: info@lka.org.lv

2. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ



Банк заботится, чтобы отношения между клиентами и банком были справедливыми. Банк предоставляет клиентам необходимую информацию о своих продуктах и услугах в понятном виде и заботится, чтобы клиенты понимали не только их суть, но и связанные с их использованием риски.

2.1. Договорные отношения

1. Клиент вправе свободно выбирать банк и банковские услуги.
2. Отношения между банком и клиентами основаны на добровольно подписанном сторонами письменном документе, в котором предусмотрены права, обязанности и ответственность обеих сторон.
3. При оказании или предложении услуг банк не допускает разного отношения к клиентам из-за их пола, расы, этнической принадлежности, политической принадлежности, религиозных взглядов, инвалидности или по другим дискриминирующим причинам.
4. Условия услуг банка должны быть сформулированы понятным языком в письменной форме и обеспечивать честный и сбалансированный обзор отношений между клиентом и банком.
5. Если потенциальное сотрудничество может привести к нарушению установленной в основных принципах хорошей практики или других правовых актов, банк вправе отказать в начале сотрудничества.

2.2. Доступность информации и требования к информированию клиентов

1. При начале сотрудничества банк разъясняет клиенту условия пользования финансовыми продуктами и услугами, в том числе связанные с ними издержки. По просьбе клиента банк предоставляет также дополнительную информацию.
2. Банк информирует клиентов о рисках, связанных с использованием продуктами и услугами.
3. Клиентам обеспечивается право согласиться или отказаться от получения информации о других продуктах или услугах банка.

2.3. Рассмотрение жалоб клиентов и порядок устранения разногласий

1. Банк обеспечивает клиенту возможность высказать свое мнение или предложения.
2. Банк обязуется рассмотреть жалобу и предоставить первый ответ в течение не менее 30 (тридцати) дней с момента ее получения, если правовыми актами не предусмотрен более короткий срок. Если для оценки жалобы обоснованно необходим более длинный срок, банк сообщает об этом клиенту, как только это становится известным.
3. Банк разработал внутреннюю процедуру для справедливого и своевременного рассмотрения жалоб клиентов.
4. Банк обеспечивает, чтобы все работники, напрямую связанные с обслуживанием клиентов, были информированы о процедуре рассмотрения жалоб своего банка и помогли клиенту, предоставляя информацию о порядке подачи и рассмотрения жалоб, а также о возможностях обратиться с жалобой на решение банка, в том числе в омбуд Латвийской ассоциации коммерческих банков.
5. Информация о порядке рассмотрения жалоб свободно доступна в местах обслуживания клиентов банка или на домашней странице банка и предоставляется клиенту по запросу.
6. Банк обязуется принять объективное и аргументированное решение по каждой жалобе и донести его до сведения клиента.
7. Банк обязуется предоставить клиенту необходимую контактную информацию, чтобы он смог обратиться в омбуд ЛАКБ.

2.4. Ответственный маркетинг и реклама

1. Коммуникация банка касательно его финансовых продуктов и услуг является законной, правдивой и объективной.
2. Банк выполняет обещания, данные клиентам в маркетинговых материалах.
3. Коммуникацию с текущими и потенциальными клиентами банк ведет ответственно, чтобы не побуждать использовать продукты и услуги, которые им не подходят или создают излишне высокие финансовые риски.

2.5. Коммуникация с клиентами

1. Банк заботится, чтобы информация о его финансовых продуктах и услугах была легко и удобно доступна и понятна разным группам клиентов, а также обеспечивает, чтобы процесс связи был удобен для всех его клиентов.
2. Банк заботится, чтобы информация об изменениях пользования продуктом или услугой была понятна и вовремя доступна клиенту.

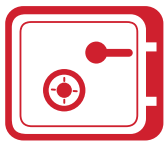
2.6. Сбор, использование и защита данных клиентов

1. Перед началом сотрудничества банк в соответствии с требованиями правовых актов проводит идентификацию клиента. Клиент обязан предоставить банку точную и правильную информацию, необходимую, чтобы банк мог связаться с клиентом при предоставлении ему финансовых услуг.
2. Банк обеспечивает добросовестную и законную обработку полученной от клиента информации.
3. В целях информирования о других продуктах и услугах банк обязуется использовать указанную клиентом контактную информацию только в том случае, если он письменно не указал, что не желает получать такую информацию.

2.7. Защита приватности клиента

1. Банк обеспечивает неразглашение финансовой и личной информации клиента, за исключением предусмотренных правовыми актами случаев.

3. СБАЛАНСИРОВАННАЯ И ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ДОЛГОСРОЧНОЕ РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА



Банк понимает свою роль в экономике государства и воспринимает ее ответственно, поскольку его продукты и услуги важны для обеспечения финансового благосостояния и устойчивого развития как клиентов, так и государства. Банк осознает, что услуга кредитования способствует росту частных лиц и предприятий. В то же время банк обязан обеспечивать безопасность вложенных финансовых средств, поэтому при присвоении финансирования он должен соблюдать осторожность и умеренность.

3.1. Доступность повседневных финансовых услуг

1. Банк понимает, как на клиента может повлиять неожиданная недоступность продукта или услуги, поэтому ответственно относится к обеспечению непрерывности услуг.
2. Если продукт, услуга или ее способ предоставления прерывается или изменяется, банк в рамках возможностей предлагает клиенту подходящие альтернативы.
3. Банк заботится и в соответствии со своей стратегией деятельности обеспечивает, чтобы основные финансовые услуги и продукты были доступны широкому кругу клиентов, принимая во внимание потребности разных групп общества.
4. Банк непрерывно совершенствует свое предложение продуктов и услуг и, следуя развитию технологий, внедряет инновации. Таким образом, он создает продукты и услуги с более удобным и простым доступом для клиентов, а также снижает свои издержки и издержки клиентов.

3.2. Ответственное управление финансовыми средствами клиентов

1. Банк со всей ответственностью относится к управлению доверенными ему деньгами, финансовыми инструментами и другими ценностями.
2. В своей деятельности банк соблюдает надлежащие принципы осторожности, чтобы по возможности снизить риски и обеспечить безопасность вкладов.

3.3. Ответственное кредитование

1. Перед выдачей займа банк предоставляет клиенту всю важную информацию о различных видах займов, связанных с ними рисках и связанных с их возвратом издержках.
2. Банк в рамках возможностей заботится, чтобы клиент перед заключением договора понимал предусмотренные обязательства.
3. Банк в рамках возможностей выдает займы всем клиентам, которые их запрашивают, если они соответствуют предусмотренным кредитной политикой банка критериям.
4. Перед выдачей займа банк обязан убедиться, что финансовая ситуация его получателя позволяет ему принять на себя предусмотренные договором займа обязательства.
5. Банк может отказать в займе, если он не соответствует кредитной политике банка или существует иная обоснованная причина (например, если прогнозируется, что финансовая ситуация заемщика не позволит ему вернуть заем или существенно ослабит его финансовую устойчивость; если в коммуникации с банком заемщик не был добросовестным в отношении своей финансовой ситуации, или по иным причинам, установленным во внутренних нормативных документах банка).

3.4. Участие банка в стимулировании экономического роста и кредитовании развития

1. Банк осознает, что его участие в стимулировании роста экономики и кредитовании развития является важным фактором в развитии народного хозяйства Латвии.

3.5. Объективная оценка финансового состояния клиентов

1. Банк тщательно и ответственно оценивает финансовое состояние клиентов на основании предоставленной ими информации и предыдущей кредитной истории. При необходимости информацию о финансовом состоянии банк может получить также из других источников.
2. Банк тщательно оценивает обеспечение займа, а также разъясняет потенциальному поручителю и заимодавцу его предусмотренные обязательства и риски.

3.6. Отношения с клиентами, столкнувшимися с финансовыми трудностями

1. Цель банка — налаживать долгосрочные отношения со своими клиентами, поэтому он заинтересован в возобновлении платежеспособности клиентов и в рамках возможностей обязуется помочь в поиске наиболее подходящего решения для клиентов, столкнувшихся с финансовыми трудностями.
2. Чтобы помощь банка была эффективной, в решении финансовых проблем клиентов требуется также их честное и открытое участие.
3. Клиенты обязаны по возможности быстро сообщить банку о финансовых проблемах, а также честно и открыто сообщать о своем финансовом состоянии до момента, пока проблемы не будут устранены.
4. Если клиент и банк не могут найти обоюдно приемлемое решение в случае финансовых трудностей, у клиента есть возможность обратиться за консультационной и информационной поддержкой в Центр консультаций и медиации ЛАКБ².

4. ЭТИКА БИЗНЕСА



Банк ведет свою деятельность в соответствии с действующими правовыми актами и нормами этики. Банк осуществляет все установленные правовыми актами действия для предотвращения преступных и недобросовестных действий со стороны своих работников, клиентов и партнеров. Для раскрытия преступных деяний банк в установленном правовыми актами порядке сотрудничает с правоохранительными органами.

4.1. Поддержание репутации

1. Банк воздерживается от каких-либо действий, которые могли бы публично ухудшить общую репутацию банка и финансовой отрасли. В своей коммуникации банк основывается на фактах, является открытым и вовремя предоставляет информацию, насколько это разрешено правовыми актами.
2. Банк в своих маркетинговых материалах не задевает своих конкурентов.
3. Перед началом сотрудничества банк тщательно оценивает репутацию партнеров.
4. Банк заботится, чтобы его работники осознавали, что в ежедневной коммуникации они формируют репутацию банка как на своем рабочем месте, так и за его пределами.

² Контактная информация Центра консультаций и медиации ЛАКБ: ул. Блауманя, 32-1, Рига. Домашняя страница: www.kmc.org.lv.
Центр начнёт свою работу осенью 2015 года.

4.2. Соответствие услуг нормативным актам

1. Банк организует свою деятельность в соответствии с требованиями правовых актов, своими внутренними нормативными документами, а также в соответствии с условиями договоров, заключенных с клиентами.

4.3. Соблюдение конкуренции и честной коммерческой практики

1. Банк не поддерживает мероприятий, направленных на ограничение конкуренции, и соблюдает принципы честной конкуренции.

4.4. Предотвращение легализации полученных преступных путем средств и финансирования терроризма

1. В своей деятельности банк придерживается принципа «Знай своего клиента», в соответствии с которым, помимо прочего, проводит исследование клиента и обеспечивает хранение полученных документов, данных и информации.
2. Банк предпринимает меры для введения принципа «Знай своего клиента», чтобы быть уверенным, что он не используется для легализации полученных преступным путем денег и финансирования терроризма.
3. Банк активно поддерживает борьбу против легализации полученных преступным путем денег и финансирования терроризма, в том числе воздерживаясь от подозрительных сделок.

4.5. Сотрудничество и обмен информацией с государственными учреждениями

1. Банк сотрудничает с государственными учреждениями и предоставляет информацию в установленном правовыми актами порядке.

4.6. Предотвращение конфликта интересов

1. Успешное сотрудничество с клиентами зависит от стратегии банка, взаимного доверия и этики деятельности. Банк предоставляет финансовые услуги, обеспечивая общее и справедливое управление конфликтами интересов между банком и клиентами, а также устанавливает этические принципы управления конфликтами интересов для своих работников.
2. Работники банка не используют информацию в личных и имущественных целях. Банк обеспечивает, чтобы его внутренние документы содержали пояснение понятия «конфликт интересов» и условия его предотвращения.
3. Работникам банка запрещается принимать подарки от имени работника и банка, если в соответствии с правовыми актами или внутренними нормативными актами банка это может быть расценено как коммерческий подкуп.
4. Банк ожидает, что клиенты не будут осуществлять никаких действий для стимулирования нечестных или неэтичных действий работников банка.

4.7. Честная уплата налогов

1. Банк честно оплачивает все налоги в соответствии с установленными в стране правовыми актами.
2. Банк побуждает своих поставщиков и клиентов честно оплачивать все налоги.

4.8. Защита интересов

1. Банк честно и открыто осуществляет защиту своих интересов в установленном правовыми актами порядке, соблюдая интересы общества.

5. УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС



Банк осознает, что он влияет на рост и устойчивое развитие общества не только посредством предложения продуктов и услуг, но и своей деятельностью в целом и отношением к работникам, клиентам и партнерам. Поэтому банк стремится соблюдать самые высокие стандарты деятельности.

5.1. Рабочая среда и человеческие ресурсы

1. Банк заботится о хорошей и безопасной рабочей среде для всех своих работников.
2. Банк заботится об обеспечении баланса частной и рабочей жизни работников.
3. Банк тщательно выбирает своих работников, осуществляет надзор за их работой, регулярно повышает их квалификацию, чтобы обеспечить качественное и добросовестное оказание услуг.
4. Банк не ограничивает переход работников от одного банка к другому.
5. Банк признает свободу союзничества работников и право коллективного сотрудничества.
6. Банк активно выступает за искоренение всех видов принудительного и обязательного труда, а также запрещение детского труда.
7. Банк непрерывно повышает свои стандарты рабочей среды и управления человеческими ресурсами.

5.2. Ответственная инвестиционная и кредитная политика

1. Банк оценивает влияние своей стратегии на местную и глобальную экономику и принимает его во внимание при формировании своей инвестиционной и кредитной политики.

5.3. Влияние на общество и вклад в развитие общества

1. Банк непрерывно оценивает, какое влияние его продукты и услуги оказывают на общество и экономику в целом.
2. Банк ищет возможности, как предлагать продукты и услуги, которые решили бы социальные и экономические проблемы общества.
3. Банк определяет то, какие последствия могут возникнуть из-за безответственного, необдуманного или неправильного использования их продуктов и услуг. Банк заботится, чтобы предотвратить неправильное использование его продуктов и услуг.

5.4. Финансовая грамотность

1. Банк заботится о том, чтобы клиенты понимали услуги, которыми они пользуются, а также связанные с ними риски.
2. Банк проводит образовательные и информационные мероприятия для повышения уровня финансовой грамотности своих клиентов.
3. Банк непрерывно побуждает клиентов заботиться о своей финансовой стабильности, финансовой безопасности и финансовой устойчивости.

5.5. Привлечение партнеров

1. Банк осознает, что на его деятельность могут повлиять также действия и отношение партнеров.
2. Банк побуждает, чтобы партнеры также соблюдали нормы закона и этики.
3. Банк воспринимает своих партнеров как равных, относится к ним справедливо и открыто, устанавливает четко понятные и достижимые задачи и цели работы.
4. Банк решает конфликты с партнерами открыто и добросовестно.

5.6. Права человека

1. Банк поддерживает и соблюдает права человека.
2. Банк приглашает своих партнеров и клиентов соблюдать права человека.

5.7. Защита окружающей среды

1. Банк осознает важность защиты окружающей среды и ответственно относится к окружающей среде.
2. Банк осознает, что его деятельность влияет на окружающую среду, поэтому определяет способы, как снизить оказываемое на нее неблагоприятное влияние, и реализует на практике.
3. Банк берет на себя инициативу, чтобы способствовать ответственности клиентов, работников и партнеров за окружающую среду, а также поддерживает развитие и распространение дружественных окружающей среде действий и технологий.

5.8. Среда деятельности

1. Банк действует в соответствии со стандартами хорошей практики также в таких ситуациях, когда нормы права устанавливают только минимальный стандарт.
2. Банк регулярно и открыто информирует общество о своей деятельности в установленном правовыми актами порядке.
3. Банк способствует соблюдению основных принципов хорошей практики в бизнес-практике.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: РУКОВОДСТВО ДЛЯ КЛИЕНТОВ — ДЛЯ ЛУЧШЕГО СОТРУДНИЧЕСТВА СО СВОИМ БАНКОМ



Для оказания вам лучших услуг банк в своей деятельности руководствуется основными принципами хорошей практики, вовремя предоставляет информацию об используемых вами продуктах и услугах, а также об изменениях в условиях пользования, предоставляет вам информацию простым и легко понятным образом, заботится, чтобы его продукты и услуги были безопасными, а также в целом сотрудничает с вами честным и открытым образом. Тем не менее, чтобы связь между банком и вами, клиентом, была успешной, она должна быть основана на обоюдной честной и открытой коммуникации, понимании пользования финансовыми услугами и принятия ответственности за то, что использование продуктов и услуг банка связано также с ответственностью и рисками клиента.

1.1. Коммуникация и сотрудничество с банком

1. Чтобы банк мог вовремя вас информировать об изменениях в условиях пользования финансовыми продуктами и услугами, а также доносить до вашего сведения иную важную информацию, предоставьте своему банку точную контактную информацию и вовремя обновляйте ее в случае изменений.
2. Чтобы вы могли полностью использовать преимущества продуктов и услуг банка, а также чтобы вы были информированы о рисках, всегда читайте описание продукта и услуги, условия и договор с банком, а также обращайтесь к работникам банка за пояснением по всем неясным нюансам.
3. Используйте только те продукты и услуги банка, ценность и полезность которых вы четко понимаете.
4. Объективно оцените свою финансовую стабильность, а также финансовую грамотность, чтобы вы могли смело использовать те продукты и услуги банка, которые связаны с дополнительными рисками.
5. Используйте свое право обращаться к банку с предложениями по улучшению его продуктов и услуг, а также практики деятельности.

1.2. Безопасные действия с финансовыми средствами и личной информацией

1. Чтобы банк мог обеспечить конфиденциальность ваших данных, всегда соблюдайте осторожность и храните всю информацию, связанную с вашими банковскими счетами, используемыми продуктами и услугами, средствами аутентификации и авторизации, в том числе именем пользователя, паролями, личными идентификационными номерами (PIN) и пр., в безопасном и недоступном для других лиц месте.

PIN-коды и пароли



1. Если вы хотите изменить выданные пароли или PIN-коды, не делайте их легко угадываемыми для других лиц (например, ваша дата рождения или дата рождения родственника; следующие подряд или одинаковые цифры; свой номер телефона или часть адреса).
2. Запомните свои PIN-коды и пароли или храните их записанными в безопасном виде, чтобы они не были доступны для других лиц.
3. Никогда не предоставляйте другим лицам (в том числе своим членам семьи и работникам банка) информацию о своих PIN-кодах и паролях.
4. Используйте разные PIN-коды и пароли для разных продуктов и услуг.

Карты



1. Храните карты своего банка в безопасном и недоступном для других месте.
2. Не передавайте свою карту в пользование другим лицам (в том числе работникам правоохранительных органов, своим членам семьи и работникам банка).
3. Всегда вынимайте карту из банкомата и места торговли после расчета.
4. Незамедлительно сообщайте банку о краже или утере карты.
5. Помните, что пользование картой связано с безопасностью ваших личных финансовых средств, поэтому прежде чем рассчитаться картой, оцените надежность физического или виртуального места торговли.

Интернет-банк



1. Помните, что ни банк, ни работники банка не попросят вас в письменной форме предоставить свои коды доступа к интернет-банку и другую известную только вам информацию безопасности. (Работники банка запросят ее только в тех случаях, когда вы сами пожелаете авторизоваться для получения удаленных услуг.)
2. Заботьтесь о том, чтобы устройства, с которых вы используете интернет-банк, и интернет-подключение были безопасными.
3. Примите во внимание, что пользование интернет-банком может быть связано с рисками безопасности. Банк не может брать на себя ответственность за утерю денег, произошедшую по причине ваших необдуманных или небезопасных действий: утеря данных безопасности интернет-банка или их передача другим лицам, использование небезопасных технологий или интернет-подключения и другие случаи.

Интеллектуальные устройства и мобильные приложения



1. Не оставляйте свои устройства без присмотра, пока они включены и вы зарегистрированы в мобильном приложении банка.
2. Незамедлительно сообщайте банку, если у вас было украдено или вы потеряли интеллектуальное устройство, в котором вы использовали мобильные приложения банка.

1.3. Сбалансированное управление финансами

1. Ответственно планируйте бюджет и денежный поток, чтобы обеспечить свою финансовую стабильность в долгосрочной перспективе.
2. Если вы являетесь физическим лицом, позаботьтесь, чтобы ваш общий объем платежей по кредитным обязательствам (во всех учреждениях или перед всеми лицами) в месяц не превышал 40% от ваших ежемесячных доходов.
3. Принимая на себя новые кредитные обязательства, оцените, сможете ли вы выполнить их и в случае ухудшения финансового состояния.
4. Позаботьтесь о своей финансовой стабильности, создавая резервные накопления.

1.4. Честная и открытая коммуникация с банком о финансовом состоянии

1. Всегда честно и открыто информируйте о своем финансовом состоянии, если банк просит об этом перед использованием какого-либо продукта или услуги.
2. Честно и открыто указывайте, если не хотите предоставлять запрошенную банком информацию о себе или своем финансовом состоянии (в том числе о кредитных обязательствах перед другими лицами). Примите во внимание, что в таком случае банк имеет право отказать вам в использовании какого-либо продукта или услуги.
3. Всегда по возможности быстро и открыто сообщайте банку об изменениях в своем финансовом состоянии, которые могут создать трудности с расчетами за продукты или услуги банка, или своевременным выполнением кредитных обязательств.
4. Помните — банк заинтересован в сохранении вашей финансовой стабильности, поэтому в рамках своих возможностей будет предлагать решения по преодолению ваших кратковременных финансовых трудностей. Открыто и честно участвуйте в переговорах с банком по обоюдно приемлемому решению ситуации.

1.5. Основные навыки управления финансами

1. Перед заключением договора с банком о пользовании продуктами или услугами банка выясните все условия их пользования, в том числе издержки, требования к безопасности и риски.
2. Перед началом использования какого-либо продукта или услуги, связанных с дополнительными рисками, объективно оцените свой предыдущий финансовый опыт. При необходимости обращайтесь за помощью к работникам банка в оценке рисков.
3. Регулярно следите за деятельностью своего банка, чтобы быть уверенными, что у вас есть надежный и ответственный финансовый партнер в управлении финансовыми средствами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОРГАНИЗАЦИИ, ПРИНЯВШИЕ УЧАСТИЕ В РАЗРАБОТКЕ СОЦИАЛЬНОЙ ХАРТИИ БАНКОВ



Принять участие в разработке Социальной хартии банков ЛАКБ пригласила в общей сложности свыше 200 различных государственных учреждений, негосударственных организаций, представителей связанных с банками отраслей, преподавательского состава и политических партий. ЛАКБ благодарит всех, кто принимал активное участие в разработке Социальной хартии банков, представлял свои предложения и дополнения. ЛАКБ планирует регулярно пересматривать и обновлять Социальную хартию банков в соответствии с самыми высокими стандартами финансовой отрасли, поэтому ЛАКБ открыта для сотрудничества также с другими организациями и приглашает представлять свои предложения и дополнения к текущей редакции Социальной хартии банков.

ЛАКБ благодарит за участие в разработке Социальной хартии банков и подготовке предложений:

1. Банковскую высшую школу
2. Профсоюз финансовой отрасли
3. Совет по конкуренции
4. Юридическое бюро "Sorainen"
5. Институту корпоративной устойчивости и ответственности
6. Латвийскую ассоциацию профессионалов по общественным отношениям
7. Латвийскую платформу корпоративной социальной ответственности
8. Латвийскую ассоциацию заемщиков
9. Латвийскую ассоциацию по защите прав потребителей
10. Министерство иностранных дел Латвийской Республики
11. Министерство экономики Латвийской Республики
12. Министерство финансов Латвийской Республики
13. Министерство благосостояния Латвийской Республики
14. Министерство защиты окружающей среды и регионального развития Латвийской Республики
15. Латвийскую ассоциацию сертифицированных администраторов процесса неплатежеспособности
16. Латвийский университет
17. Центр защиты прав потребителей
18. Межведомственный координационный центр
19. Ассоциацию торговцев пищевыми продуктами
20. Рижскую Международную высшую школу экономики и управления
21. Службу государственных доходов
22. Представительство фракции 12-го Сейма СОГЛАСИЕ

