

Latvijas finanšu nozares LABĀS PRAKSES VADLĪNIJAS

Pieņemts: 2015.gada 25.septembris
Atjaunināts¹: 2020.gada 24.septembrī
Atjaunināts²: 2022.gada 22.septembrī

¹ 2015.gada 25.septembrī Asociācija pieņēma Banku Sociālo hartu, šīs vadlīnijas ir atjaunota un aktualizēta Banku sociālās hartas versija, mainot tās nosaukumu, lai radītu tiesisko skaidrību.

² 2022.gada 22.septembrī Asociācija pieņēma izmaiņas, kas šo dokumentu attiecina arī uz lizinga sabiedrībām un ieguldījumu pārvaldes sabiedrībām.

1. MĒRĶIS



Izveidot Latvijā uzticamu, atbildīgu un ilgtspējīgu finanšu sistēmu, kas rada priekšnoteikumus sabalansētai banku un citu finanšu iestāžu (Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma izpratnē), kā arī to klientu finanšu pārvaldībai un labklājības izaugsmei ilgtermiņā.

2. ANOTĀCIJA



Latvijas finanšu nozares labās prakses vadlīnijas (turpmāk – vadlīnijas) paredz, ka banka vai cita finanšu iestāde ir atbildīgs, atvērts, uz ilgtspēju, sadarbību un inovācijām vērsts sabiedrības un ekonomikas dalībnieks.

Vadlīnijās minētos standartus ievēro visi Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedri, kas ir bankas (turpmāk – banka) un asociētie biedri, kas ir pensiju fondi, ieguldījumu pārvaldes sabiedrības (ja tās zina savu ieguldījumu plānu dalībniekus – fiziskas vai juridiskas personas) vai līzinga sabiedrības (turpmāk kopā ar bankām apzīmēti kā iestādes), pēc principa “ievēro vai paskaidro” (proti, ja kāds vadlīnijās minētais labās prakses piemērs netiek ievērots, iestāde var argumentēt, kāpēc un kā tas neattiecas uz konkrētās iestādes darbību).

FINANŠU NOZARES DARBĪBAS STANDARTI

3. KLIENTU TIESĪBU IEVĒROŠANA



Iestāde rūpējas, lai attiecības starp klientiem un iestādi būtu taisnīgas. Iestāde sniedz klientiem nepieciešamo informāciju par saviem produktiem un pakalpojumiem viegli uztveramā veidā un rūpējas, lai klienti ne tikai izprot to būtību, bet arī ar to lietošanu saistītos riskus.

4. SABALANSĒTA, ATBILDĪGA, UZ ILGTERMIŅA ATTĪSTĪBU VĒRSTA NOZARES DARBĪBA



4.1. Iestāde izprot savu lomu valsts ekonomikā un īsteno to atbildīgi. Iestāde apzinās, ka tās produkti un pakalpojumi ir būtiski gan klientu, gan valsts labklājības un ilgtspējas nodrošināšanai, attiecīgi kredītēšanas, pensiju un citu finansēšanas pakalpojumu pieejamība, nodrošinot atbildīgu kredītēšanas un ieguldīšanas principu ievērošanu, palīdz uzņēmumu attīstībai un ilgtspējīgai izaugsmei, kā arī privātpersonu labklājības celšanai. Vienlaikus iestādes pienākums atbilstoši tās lielumam un darbības specifikai ir nodrošināt tai uzticēto noguldītāju, ieguldītāju vai ieguldījumu vai pensiju plānu dalībnieku finanšu līdzekļu drošību un pieejamību, kā arī uzticētās naudas, finanšu instrumentu un citu vērtību rūpīgu un gādīgu pārvaldīšanu.

4.2. Iestāde nepārtraukti izvērtē, kādu ietekmi tās produkti un pakalpojumi atstāj uz sabiedrību un ekonomiku kopumā.

4.3. Iestāde meklē iespējas, kā piedāvāt produktus un pakalpojumus, kas risinātu sabiedrības sociālās un ekonomiskās problēmas.

4.4. Iestāde identificē to, kādas sekas var rasties no bezatbildīgas, nepārdomātas vai nepareizas tās produktu un pakalpojumu lietošanas, un rūpējas, lai novērstu nepareizu savu produktu un pakalpojumu lietošanu.

5. BIZNESA ĒTIKA



5.1. Iestāde ir sabiedriski atbildīga, nodrošinot, ka klientu, darbinieku un piegādātāju attiecību pamatā ir skaidri noteikti un reāli praksē piemēroti profesionālās ētikas standarti.

5.2. Iestāde darbojas atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem un ētikas normām. Iestāde veic visas tiesību aktos noteiktās darbības, lai novērstu noziedzīgu un negodprātīgu savu darbinieku, klientu un sadarbības partneru rīcību.

5.3. Iestāde īsteno neiecietīgu attieksmi pret noziedzīgiem nodarījumiem, it īpaši finanšu noziegumiem un korupciju.

5.4. Iestāde piemēro augstus atbilstības kultūras standartus. Iestāde pēc labākās apziņas sadarbojas ar tiesībsargājošām institūcijām. Iestāde atturas no pārkāpumu apzinātas neredzēšanas.

5.5. Iestāde organizē savu darbību atbilstoši tiesību aktu prasībām, labas korporatīvās pārvaldības un ētikas standartiem, saviem iekšējiem normatīvajiem dokumentiem, kā arī atbilstoši līgumu, kas noslēgti ar klientiem, nosacījumiem. Risinājumam ne tikai jāatbilst tiesību aktiem, bet arī augstākajiem atbilstības kultūras standartiem.

6. ILGTSPĒJĪGS BIZNESS



Iestāde sniedz finanšu pakalpojumus, veicot komercdarbību, tas ir, saimniecisko darbību peļņas gūšanas nolūkā. Vienlaikus iestāde apņemas:

6.1. risināt jautājumus, kas ir saistīti ar ilgtspējīgu darbību, pieņemot tos kā neatņemamu ikdienas darbības daļu, lai nodrošinātu iestādes finanšu stabilitāti un sabiedrības interešu ievērošanu;

6.2. izstrādāt vides, sociālo un korporatīvās pārvaldības (turpmāk – ESG) risku pārvaldības sistēmu iestādē vai tās grupas ietvaros;

6.3. nodrošināt, ka finanšu pakalpojumi tiek piedāvāti atbildīgi, pasargājot klientus, finanšu sistēmas dalībniekus – sadarbības partnerus un sabiedrību no ESG riskiem;

6.4. veicināt ESG investīcijas, piedāvāt klientiem – patērētājiem un uzņēmumiem ilgtspējīgus risinājumus (pāreja uz ilgtspējīgiem enerģijas avotiem, ēku energoefektivitāte, ilgtspējīgs patēriņš, ilgtspējīgs transports, iekārtas);

7. LABĀS PRAKSES VADLĪNJAS



7.1. Vadlīnijas ievēro gan savstarpējās attiecībās ar darbiniekiem un sadarbības partneriem, gan attiecībās ar klientiem un sabiedrību.

7.2. Vadlīnijās ir noteikti minimālie darbības standarti, ko iestāde apņemas ievērot, taču katra iestāde var izvēlēties ieviest vēl augstākus standartus attiecībā uz saviem darbiniekiem, klientiem, sadarbības partneriem un sabiedrību.

7.3. Vadlīnijas nav visaptverošs iestādes un to klientu savstarpējo attiecību reglamentējošo noteikumu uzskaitījums. Katram produktam un pakalpojumam, ko iestāde sniedz klientiem, ir savi noteikumi, kuri jāievēro kā iestādei, tā klientiem, un tie ir definēti savstarpējos līgumos un pakalpojumu izmantošanas noteikumos.

7.4. Iestādes darbību nosaka un regulē Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un tās valsts tiesību akti, kuras teritorijā iestāde veic savu darbību, kā arī starptautiskā prakse.

7.5. Vadlīnijas rada priekšnoteikumus sekmīgākai sadarbībai starp iestādi, tās darbiniekiem, sadarbības partneriem, sabiedrību un klientiem, palīdzot klientiem veidot sabalansētu finanšu pārvaldību un labklājību ilgtermiņā.

7.6. Lai vadlīnijas būtu brīvi pieejamas gan iestādes darbiniekiem, gan klientiem, tās tiek publicētas:

7.6.1. Finanšu nozares asociācijas biedru un asociēto biedru tīmekļvietnēs;

7.6.2. Finanšu nozares asociācijās tīmekļvietnē: www.financelatvia.eu.

7.7. Iestāde rīkojas atbilstoši vadlīnijām arī tajās situācijās, kad tiesību normas nosaka tikai minimālo standartu, bet vadlīnijas – augstāku.

7.8. Iestāde regulāri un atklāti informē sabiedrību par savu darbību tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

7.9. Iestāde veicina vadlīniju ievērošanu biznesa praksē kopumā.

8. LĪGUMATTIECĪBAS



8.1. Klientam ir tiesības brīvi izvēlēties iestādi un iestādes pakalpojumus.

8.2. Attiecības starp iestādi un klientiem balstās uz pušu brīvprātīgu vienošanos, kurā ir paredzētas abu pušu tiesības, pienākumi un atbildība.

8.3. Sniedzot un piedāvājot savus pakalpojumus, iestāde nepieļauj atšķirīgu attieksmi pret klientiem to dzimuma, rases, ādas krāsas, tautības, valodas, seksuālās orientācijas, sociālās izcelsmes, vecuma, etniskās politiskās vai reliģiskās piederības, invaliditātes vai citu diskriminējošu iemeslu dēļ.

8.4. Iestādes pakalpojumu noteikumiem jābūt izteiktiem skaidrā valodā, rakstveidā un jāsniedz atklāts, taisnīgs un līdzsvarots pārskats par attiecībām, kas pastāv starp klientu un iestādi.

8.5. Ja potenciālā sadarbība var izraisīt vadlīnijās noteikto vai tiesību aktu pārkāpumu, iestādei ir tiesības atteikt sadarbības uzsākšanu.

8.6. Iestāde sniedz pakalpojumus tikai tad, ja tā spēj efektīvi pārvaldīt no sadarbības izrietošos riskus, un pakalpojums atbilst iestādes biznesa modelim.

9. KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA UN DOMSTARPĪBU NOVĒRŠANAS KĀRTĪBA



9.1. Iestāde nodrošina iespēju klientam izteikt savu viedokli vai priekšlikumus.

9.2. Iestāde apņemas izskatīt sūdzību un sniegt atbildi saprātīgā termiņā, kā arī izstrādā iekšējo procedūru taisnīgai un savlaicīgai klientu sūdzību izskatīšanai.

9.3. Iestāde nodrošina, ka darbinieki, kas tieši saistīti ar klientu apkalpošanu, ir informēti par savas iestādes sūdzību izskatīšanas procedūru un palīdz klientam, sniedzot informāciju par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī par iespējām vērsties ar sūdzību par iestādes lēmumu.

9.4. Informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību ir brīvi pieejama iestādes klientu apkalpošanas vietās un tiek izsniegta klientam pēc pieprasījuma. Papildus informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību var tikt izvietota iestādes digitālajos kanālos un ir brīvi pieejama klientam.

9.5. Iestāde apņemas pieņemt objektīvu, taisnīgu un argumentētu lēmumu par katru sūdzību un darīt to zināmu klientam, ciktāl to neierobežo tiesību aktu prasības.

9.6. Ja sūdzību vai problēmsituāciju nav sanācis atrisināt, iestāde apņemas sniegt klientam nepieciešamo kontaktinformāciju, lai viņš varētu vērsties Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudā.

10. ATBILDĪGS MĀRKETINGS UN REKLĀMA



10.1. Iestādes komunikācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem vai darbība, kas veicina sadarbību ar partneriem, ir tiesiska, patiesa un objektīva, un atbilstīga vispārējiem ētikas principiem. Ja tiesību akti ir neskaidri, iestāde izvēlas pieeju, ko vismazāk varētu interpretēt kā agresīvu komercpraksi.

10.2. Iestāde pilda solījumus, ko devusi klientiem mārketinga komunikācijas materiālos.

10.3. Iestāde atbildīgi komunicē ar esošajiem un potenciālajiem klientiem, lai nemudinātu izmantot produktus un pakalpojumus, kas viņiem nav piemēroti vai rada pārlietu augstus riskus.

10.4. Iestāde neveicina tādas aktivitātes, kas būtu pretējas ētikas un labas komercprakses principiem vai, ko varētu interpretēt kā negodīgu, konkurenci ierobežojošu komercpraksi, saistībā ar sadarbības partneriem, tai skaitā tiem, kas nodrošina iestādei klientu piesaisti.

11. KLIENTU DATU IEGŪŠANA, IZMANTOŠANA UN AIZSARDZĪBA



11.1. Pirms sadarbības uzsākšanas iestāde, saskaņā ar tiesību aktu un tās iekšējo procedūru prasībām, veic klienta identifikāciju. Klienta pienākums ir sniegt iestādei precīzu un patiesu informāciju.

11.2. Iestāde nodrošina godprātīgu un tiesisku no klienta iegūtās informācijas apstrādi.

11.3. Iestāde nodrošina klienta finanšu un privātās informācijas neizpaušanu, izņemot tādu izpaušanu, ko tā veic saskaņā ar tiesību aktiem un/vai iestādes privātuma politikā noteiktajos gadījumos.

11.4. Lai iestāde varētu nodrošināt klientu datu konfidencialitāti, klienti tiek aicināti ievērot piesardzību un visu informāciju, kas saistīta ar bankas kontiem, veiktajiem darījumiem, izmantotajiem produktiem un pakalpojumiem, autentifikācijas un autorizācijas līdzekļiem, tajā skaitā lietotārvārdu, parolēm, personīgajiem identifikācijas numuriem (PIN) u.c., glabāt drošā un citām personām nepieejamā vietā, kā arī neizpaust trešajām pusēm.

12. IKDIENAS FINANŠU PAKALPOJUMU NEPĀRTRAUKTĪBA



12.1. Iestāde izprot, kā klientu var ietekmēt produkta vai pakalpojuma pēkšņa nepieejamība, tāpēc atbildīgi izturas pret pakalpojumu nepārtrauktības nodrošināšanu.

12.2. Ja produkts, pakalpojums vai tā nodrošināšanas veids tiek pārtraukts vai mainīts, iestāde iespēju robežās piedāvā klientam piemērotas alternatīvas.

12.3. Iestāde rūpējas un atbilstoši savai darbības stratēģijai nodrošina, lai pamata finanšu pakalpojumi un produkti ir pieejami plašam klientu lokam, ņemot vērā dažādu sabiedrības grupu vajadzības, tai skaitā pakalpojumu piekļūstamības prasības, kas noteiktas tiesību aktos vai Finanšu nozares asociācijas dokumentos.

12.4. Iestāde nepārtraukti pilnveido savu produktu un pakalpojumu piedāvājumu un, sekojot tehnoloģiju attīstībai, ievieš attiecīgas inovācijas. Tādējādi tā veido klientiem vieglāk pieejamus un ērtāk izmantojumus produktus un pakalpojumus, ar mērķi mazināt savas un klientu izmaksas.

13. ATBILDĪGA KREDITĒŠANA



13.1. Iestāde, kura sniedz kreditēšanas pakalpojumus, iespēju robežās piešķir finanšu līdzekļus un citus finanšu produktus ar kredītrisku visiem klientiem, kas to pieprasa, ja tas atbilst iestādes kredītpolitikā paredzētajiem kritērijiem. Iestādes, kas piešķir finanšu līdzekļus, nepieļauj klientu bezatbildīgas aizņemšanās praksi.

13.2. Iestāde vērtē savas stratēģijas ietekmi uz ekonomiku un ņem to vērā savas ieguldījumu un kredītpolitikas veidošanā.

13.3. Pirms finanšu pakalpojuma ar kredītrisku sniegšanas iestādes pienākums ir izvērtēt klienta finanšu stāvokli un pārlicināties, ka finanšu pakalpojuma ņēmēja finansiālā situācija ļauj viņam uzņemties aizdevuma līgumā vai cita finanšu pakalpojuma līgumā ar kredītrisku paredzētās saistības.

13.4. Iestāde var atteikt sniegt finanšu pakalpojuma ar kredītrisku sniegšanu, ja tas neatbilst iestādes kredītpolitikai (piemēram, ja ir prognozējams, ka klienta finansiālā situācija neļaus viņam izpildīt saistības vai arī būtiski vājinās viņa finansiālo ilgtspēju; ja komunikācijā ar iestādi klients nav bijis godprātīgs attiecībā uz savu finansiālo situāciju, vai arī citu iemeslu dēļ, kas noteikti iestādes iekšējos normatīvajos dokumentos).

13.5. Iestāde rūpīgi izvērtē saistību nodrošinājumu, kā arī izskaidro potenciālajam aizņēmējam, galvniekam un ķīlas devējam viņu paredzamās saistības un riskus.

13.6. Aizdevuma, galvojuma, ķīlas līgumus, kā arī citus finanšu pakalpojuma līgumus sagatavo iespējami vienkāršā valodā, lai klients (patērētājs) spētu tos uztvert un saprast.

14. KOMUNIKĀCIJA UN SADARBĪBA



14.1. Ņemot vērā jautājuma un pakalpojuma specifiku, iestāde ar klientu un klients ar iestādi pēc iespējas izvēlas sazināties, izmantojot attālinātās saziņas iespējas.

14.2. Iestādes un klienta attiecībās svarīga ir atklāta un godīga saruna par savstarpēji pieņemamu situācijas risinājumu. Iestādes ievēro klientu apkalpošanas pamatprincipus, to skaitā gādā par to, lai darbinieki, saskarsmē ar klientu ir atsaucīgi, laipni un pozitīvi noskaņoti pret klientu un izvairās no konflikta situāciju radīšanas.

14.3. Saziņa starp klientu un iestādi balstās uz savstarpēji godīgu, atklātu komunikāciju, izpratni par finanšu pakalpojumu lietošanu un risku apzināšanos, kas saistīti ar iestādes produktu un pakalpojumu izmantošanu, kā arī atbildības uzņemšanos.

14.4. Klientiem ir ieteicams iespējami ātri un atklāti ziņot iestādei par izmaiņām savā finanšu stāvoklī, kas var radīt grūtības norēķināties par produktiem vai pakalpojumiem vai laikus segt kredītsaistības.

14.5. Lai varētu pilnībā izmantot iestādes produktu un pakalpojumu priekšrocības un būtu informēti par riskiem, klienti tiek aicināti rūpīgi izlasīt produkta un pakalpojuma aprakstu, noteikumus un līgumu ar iestādi, kā arī iestādes darbiniekiem lūgt paskaidrojumu par visām neskaidrajām niansēm.

14.6. Klientiem ir ieteicams izmantot tikai tos iestādes produktus un pakalpojumus, kuru vērtību un noderīgumu tie skaidri izprot.

14.7. Iestāde rūpējas, lai informācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem būtu viegli un ērti pieejama un saprotama dažādām klientu grupām, kā arī nodrošina saziņas procesa ērtumu visiem tās klientiem.

14.8. Iestāde rūpējas, lai informācija par produkta un pakalpojuma lietošanas izmaiņām klientam būtu saprotama un laikus pieejama.

14.9. Uzsākot sadarbību, iestāde viegli uztveramā veidā izskaidro klientiem finanšu produktu un pakalpojumu lietošanas noteikumus, tai skaitā ar to lietošanu saistītās izmaksas un riskus. Pēc klientu pieprasījuma iestāde sniedz arī papildu informāciju.

14.10. Klientiem tiek nodrošinātas tiesības piekrist vai atteikties no informācijas saņemšanas par citiem iestādes produktiem vai pakalpojumiem.

14.11. Ja iestāde pakalpojuma sniegšanai izmanto, komercaģentus, sadarbības partnerus vai citas personas (piemēram, auto dīlerus tirdzniecības uzņēmumus), tā gādā, lai komunikācijā ar klientiem, ciktāl tas skar finanšu pakalpojumu izmantošanu, tiktu ievēroti līdzvērtīgi standarti.

14.12. Iestādes savā komunikācijā par citām iestādēm izturas cienpilni, neizsakās aizskaroši, kā arī nesniedz nepatiesu, nepilnīgu vai izkropļotu informāciju par citām iestādēm vai to pakalpojumiem.

15. ATTIECĪBAS AR FINANŠU GRŪTĪBAS NONĀKUŠIEM KLIENTIEM



15.1. Iestādes mērķis ir veidot ilgtermiņa attiecības ar saviem klientiem, tāpēc tā ir ieinteresēta klientu maksātspējas atjaunošanā un iespēju robežās apņemas palīdzēt atbilstošākā risinājuma meklēšanā finanšu grūtībās nonākušiem klientiem.

15.2. Lai iestādes palīdzība būtu efektīva, klientu finanšu problēmu risināšanā nepieciešama godīga un atklāta klientu līdzdalība un rīcība, tai skaitā piedziņas un maksātnespējas procesā, ja klienta finanšu problēmas nav izdevies risināt vienošanās ceļā.

16. REPUTĀCIJAS UZTURĒŠANA



16.1. Iestāde atturas no jebkādām darbībām, t.sk. no ētikas principu pārkāpumiem, kas varētu pasliktināt iestādes un finanšu nozares kopējo reputāciju. Iestāde savā komunikācijā balstās uz faktiem, ir atklāta un laikus sniedz informāciju, ciktāl to pieļauj tiesību akti.

16.2. Iestāde rūpējas, lai tās darbinieki apzinās, ka ikdienas komunikācijā gan savā darba vietā, gan ārpus tās viņi ir iestādes reputācijas veidotāji. Iestāde apzinās, ka tās darbību var ietekmēt arī sadarbības partneru rīcība un attieksme.

16.3. Pirms sadarbības uzsākšanas iestāde rūpīgi izvērtē sadarbības partneru reputāciju.

16.4. Iestāde rosina, lai arī sadarbības partneri ievēro tiesību aktu un ētikas normas.

16.5. Iestāde savus sadarbības partnerus uztver kā vienlīdzīgus, izturas pret viņiem taisnīgi un atklāti, nosaka tiem skaidri saprotamus un sasniedzamus darba uzdevumus un sadarbības mērķus.

16.6. Konfliktus ar sadarbības partneriem iestāde risina atklāti, taisnīgi un godprātīgi.

17. KONKURENCES UN GODĪGAS KOMERCPRAKSES IEVĒROŠANA



17.1. Iestāde neatbalsta pasākumus, kas vērsti uz konkurences ierobežošanu, un ievēro godīgas konkurences principus.

17.2. Iestāde neaizskar savus konkurentus, salīdzinošo informāciju par tiem vai to produktiem atspoguļo patiesi, atklāti un godīgi.

18. NOZIEDZĪGI IEGŪTU LĪDZEKĻU LEGALIZĀCIJAS, TERORISMA UN PROLIFERĀCIJAS FINANSĒŠANAS NOVĒRŠANA, STARPTAUTISKĀS FINANŠU SANKCIJAS



18.1. Iestāde savā darbībā īsteno principu “Pazīsti savu klientu”, kuram atbilstoši cita starpā veic klienta izpēti un tās gaitā iegūto dokumentu, datu un informācijas uzglabāšanu.

18.2. Iestāde īsteno pasākumus principa “Pazīsti savu klientu” ieviešanai, lai gūtu pārliecību, ka iestāde netiek izmantota noziedzīgi iegūtu naudas līdzekļu legalizācijai, terorisma vai proliferācijas finansēšanai vai starptautisko finanšu sankciju apiešanai vai pārkāpšanai.

18.3. Iestādes aktīvi atbalsta cīņu pret noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju, terorisma un proliferācijas finansēšanu, ievēro starptautiskās finanšu sankcijas. Iestāde atturas no tāda riska uzņemšanās, ko tā nespēj efektīvi pārvaldīt.

19. SADARBĪBA UN INFORMĀCIJAS APMAIŅA AR VALSTS INSTITŪCIJĀM



Iestāde sadarbojas un sniedz informāciju valsts iestādēm tiesību aktos noteiktajā kārtībā. Brīvprātīga informācijas apmaiņa starp publisko un privāto sektoru tiek veicināta, ciktāl nepārkāpj tiesību aktos noteikto.

20. INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANA



20.1. Veiksmīga sadarbība ar klientiem ir atkarīga no iestādes stratēģijas, savstarpējās uzticēšanās un darbības ētikas. Iestāde sniedz finanšu pakalpojumus, nodrošinot vispārēju un taisnīgu interešu konfliktu pārvaldību starp iestādi, sadarbības partneriem, darbiniekiem un klientiem, kā arī nosaka ētiskus interešu konfliktu pārvaldības principus saviem darbiniekiem.

20.2. Iestāde atturas no nepotisma – ļaunprātīgas ieņemamā amata izmantošanas. Iestādes darbinieki neizmanto klientu informāciju personiskās un mantiskās interesēs.

20.3. Iestāde nodrošina, ka tās iekšējie dokumenti satur jēdziena “interesu konflikts” skaidrojumu un noteikumus tā novēršanai.

20.4. Iestādes darbiniekiem ir aizliegts pieņemt dāvanas gan darbinieka, gan bankas vārdā, ja atbilstoši tiesību aktiem, šīm vadlīnijām vai iestādes iekšējiem normatīvajiem aktiem tā varētu tikt vērtēta kā nepieļaujama vai prettiesiska rīcība.

20.5. Iestāde sagaida, ka tās klienti un sadarbības partneri neveiks tādas darbības, kas stimulētu negodīgu vai neētisku iestādes darbinieku rīcību.

20.6. Iestāde apzinās un respektē trauksmes cēlēju aizsardzības nepieciešamību un veicina to, ka darbinieki prot un izmanto trauksmes celšanu tiesību aktos un iekšējos dokumentos noteiktajā kārtībā.

21. GODĪGA NODOKĻU SAMAKSA



21.1. Ēnu ekonomika apdraud valsts un sabiedrības labklājību un attīstību. Iestāde aktīvi atbalsta godīgu saimniecisko darbību un pilnvērtīgu nodokļu nomaksu, kā arī neiesaistās darbībās, kas paredzētu izvairīšanos no nodokļu nomaksas.

21.2. Iestāde godīgi samaksā visus nodokļus atbilstoši valstī noteiktajiem tiesību aktiem.

22. INTEREŠU AIZSTĀVĪBA



22.1. Iestāde godīgi un atklāti īsteno savu interešu aizstāvību tiesību aktos noteiktajā kārtībā, ievērojot arī sabiedrības intereses, tai skaitā ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas starpniecību.

22.2. Interesu pārstāvība ir politiski neitrāla un tiek īstenota institucionālā formā, lai iestādes un Latvijas Finanšu nozares asociāciju uzskatītu par uzticamu sadarbības partneri.

22.3. Interesu pārstāvība ir maksimāli atklāta, sniedzot par to informāciju publiski, tai skaitā Latvijas Finanšu nozares asociācijas tīmekļvietnē.

23. DARBA VIDE UN CILVĒKRESURSI



23.1. Iestāde rūpējas par labu un drošu darba vidi visiem saviem darbiniekiem.

23.2. Iestāde rūpējas par darbinieku privātās un darba dzīves līdzsvara nodrošināšanu.

23.3. Iestāde rūpīgi izvēlas savus darbiniekus, uzrauga viņu darbu, regulāri paaugstina to kvalifikāciju, lai nodrošinātu kvalitatīvu un godprātīgu pakalpojumu sniegšanu.

23.4. Iestāde neierobežo darbinieku pāreju pie konkurenta.

23.5. Iestāde atzīst darbinieku biedrošanās brīvību un kolektīvās sadarbības tiesības.

23.6. Iestāde aktīvi iestājas par visu veidu piespiedu un obligātās nodarbinātības izskaušanu, bērnu nodarbinātības, modernās verdzības un cilvēku tirdzniecības aizliegšanu, pārkāpjot tiesību aktus.

23.7. Iestāde nepārtraukti uzlabo savus darba vides un cilvēkresursu vadības standartus, lai nepieļautu diskrimināciju darba vidē.

24. FINANŠU PRATĪBA



24.1. Iestāde rūpējas par to, lai klienti izprastu pakalpojumus, ko viņi lieto, kā arī ar tiem saistītos riskus.

24.2. Iestāde veic izglītojošas un informatīvas aktivitātes, lai celstu savu klientu finanšu pratības līmeni gan attiecībā uz kreditēšanu, gan uzkrājumu kultūru, gan drošību pret krāpšanu, tai skaitā, apsverot un nosakot atbilstošus riskus mazinošus pasākumus.

24.3. Iestāde nepārtraukti rosina klientus rūpēties par savu finanšu stabilitāti, finanšu drošību un finansiālo ilgtspēju.

24.4. Pirms līguma noslēgšanas par finanšu produktu vai pakalpojumu izmantošanu iestāde gādā, lai klientiem būtu iespēja noskaidrot to lietošanas noteikumus, tostarp izmaksas, drošības prasības, kā arī riskus.

24.5. Pirms produkta vai pakalpojuma lietošanas uzsākšanas klientiem patstāvīgi un objektīvi jāizvērtē sava līdzšinējā finanšu pieredze, ja nepieciešams, lūdzot palīdzību iestādes darbiniekiem risku izvērtēšanā.

24.6. Klientiem ir atbildīgi jāplāno budžets un naudas plūsma, lai nodrošinātu savu finanšu stabilitāti ilgtermiņā.

24.7. Iestādes iespēju robežās veicina un popularizē uzkrājumu kultūras veidošanos, lai ikviens klients varētu rūpēties par savu finanšu stabilitāti, veidojot drošības uzkrājumus.