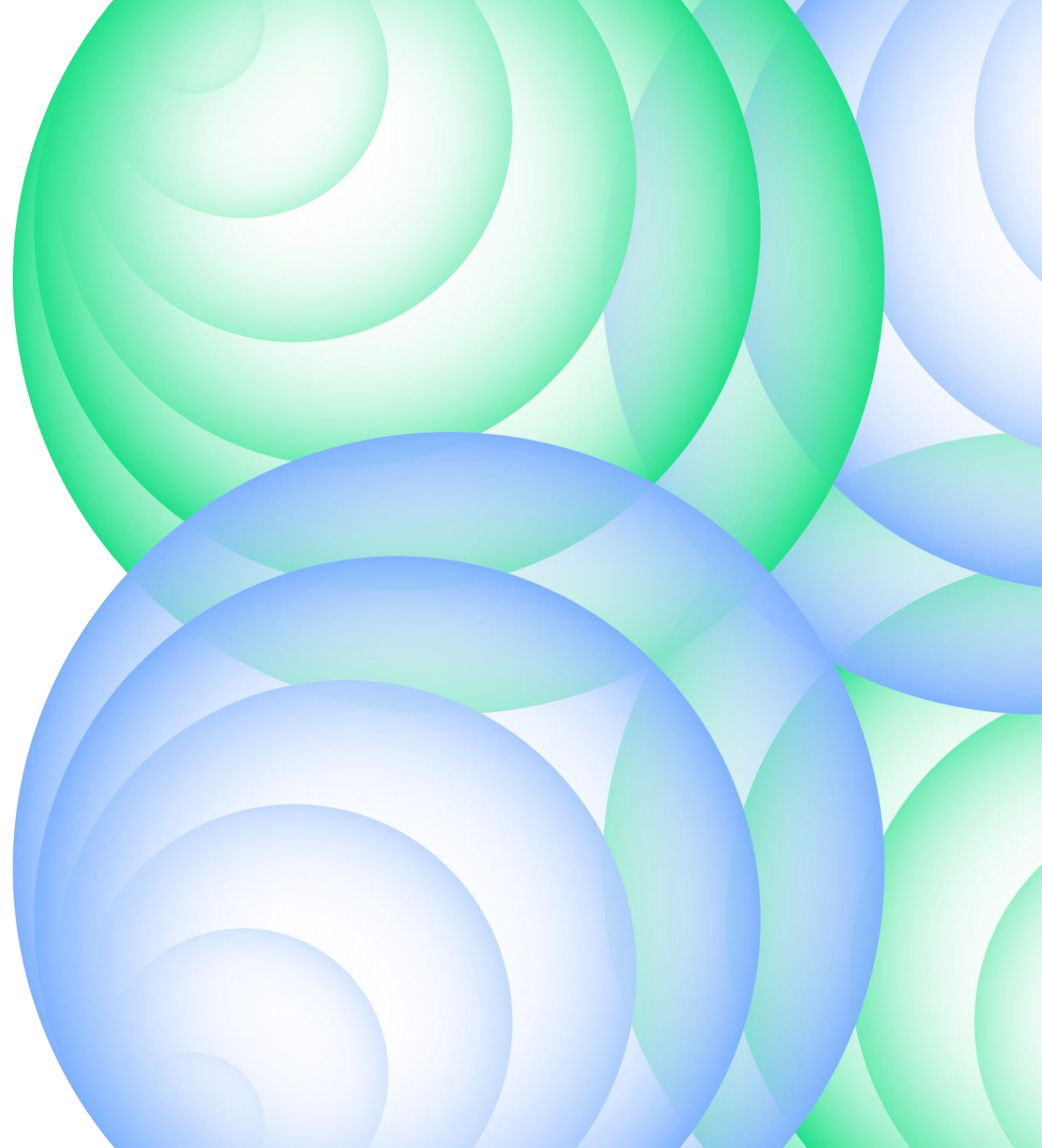




Lietuvos bankų  
asociacija

# Etikos kodeksas



# Įvadas

Visuomenės gerovė ir darni bankininkystė yra tarpusavyje susiję reiškiniai. Tiek ekonomikos vystymuisi, tiek visuomenės gerovei reikalinga sklandžiai funkcionuojanti bankinių paslaugų sistema. Kita vertus, būtina sąlyga darniai bankininkystei yra klestinti visuomenė ir auganti ekonomika.

Darni bankininkystė galima tik tada, kai yra suderinti skirtingų šalių poreikiai: klientai patenkinti gaunamomis paslaugomis, darbuotojai motyvuoti darbo turiniu ir atlygiu, vadovybė ir akcininkai patenkinti rezultatais (gaunama graža), vykdomi reguliuojančių institucijų reikalavimai, laikomasi visų bankų veiklą reguliuojančių įstatymų ir etikos standartų.

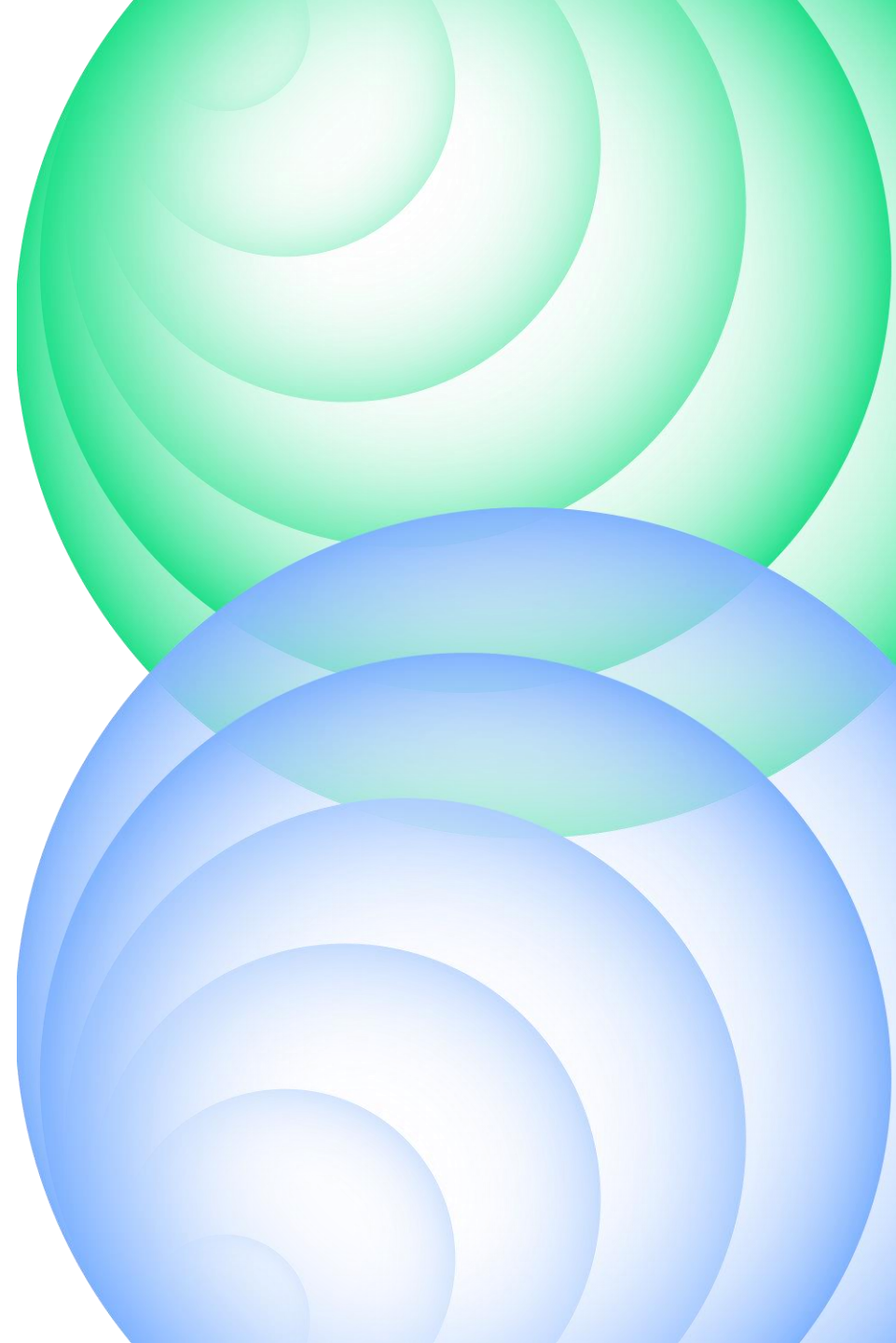
Lietuvoje veikiantys bankai supranta savo veiklos reikšmę visuomenei ir savanoriškai prisiima atsakomybę taikyti papildomus etikos standartus.

Šių standartų pamatas yra bendras bankų (šiam dokumente suprantami kaip Lietuvos bankų asociacijos nariai) siekis kurti geresnę, tvaresnę Lietuvos ekonomiką teikiant saugias, pažangias, pridėtinę vertę kuriančias bankininkystės paslaugas. Bankų ilgalaikė veiklos vizija yra: finansiškai raštinga ir technologiškai pažangi visuomenė, kurioje bankai veikia kaip progreso skatintojai bei gerovės kūrimo garantai.

Bankų elgsena yra grindžiama šiomis visiems bankininkystės rinkos dalyviams bendromis vertybėmis: atsakomybe, skaidrumu, profesionalumu. Per šių vertybių prizmę yra nustatomos bankų veiklos gairės ir konkretūs veiksmai.

Vertybių taikymo išaiškinimas praktinėje bankininkystės veikloje sudaro naujojo Lietuvos bankų asociacijos (toliau – Asociacija) etikos kodekso pagrindą. Etikos kodekso laikymasis yra būtina sąlyga siekiant būti Asociacijos nariu.

# **I. Atsakomybė**



# Visuomenė

## Bankai:

– aktyviai ir konstruktyviai dalyvauja inicijuojant, vystant ir įgyvendinant visos valstybės mastu svarbius projektus, skatinančius ekonomikos plėtrą, tarptautinę prekybą ir padedančius užtikrinti gyventojų ir įmonių finansinį saugumą;

– dalyvauja ir patys inicijuoja teisės aktų, susijusių su finansų įstaigų veikla, kūrime, siekdami subalansuoto ir tvaraus reguliavimo, efektyvios finansinių paslaugų skvarbos visuomenėje bei bankų sektoriaus ir finansų rinkos plėtros;

– dalyvaujant teisėkūroje siekia skirtingų socialinių grupių ir ekonomikos sektorių interesų apsaugos, skiria reikiamą dėmesį, kad teisės aktais būtų ginami svarbūs visos visuomenės poreikiai;

– teisėkūros procese puoselėja bendražmogiškąsias vertybes bei gerbia kitų / kitokią asmenų nuomonę;

– imasi iniciatyvų atsakomybei aplinkos apsaugos srityje didinti;

**Suvokiame  
savo  
reikšmę  
visuomenei,  
rūpinamės  
jos gerove**

– supranta, kad šiuolaikiniai finansiniai produktai, asmeninių finansų valdymas ir vis modernėjantys finansinių paslaugų teikimo kanalai reikalauja nemažai specifinių žinių ir gebėjimo greitai prisitaikyti prie besikeičiančios aplinkos, todėl aktyviai dalyvauja įvairiose finansinio raštingumo didinimo iniciatyvose, steigia stipendijas, kartu su kitomis visuomeninėmis organizacijomis rengia ir remia visuomenės tobulėjimą ir lavinimą skatinančius projektus;

– skatina visuomenės finansinio raštingumo plėtrą. Bankai tiek individualiai, tiek bendradarbiaudami su valstybės institucijomis ir visuomeninėmis organizacijomis rengia ir įgyvendina visuomenės finansinio raštingumo plėtros programas. Finansinio raštingumo programos rengiamos atsižvelgiant į skirtingų visuomenės grupių, kurių atžvilgiu vykdomos programos, poreikius. Asociacija ar bankai įgyvendindami visuomenės finansinio švietimo programas, kurios pristatomos Asociacijos vardu ar įgyvendinamos bendrai visų bankų pastangomis, finansines paslaugas pristato apibendrintai, nesiedami jų su atskirais bankais;

– skatina aplinką tausojančių technologijų vystymąsi ir patys naudoja jas savo veikloje.

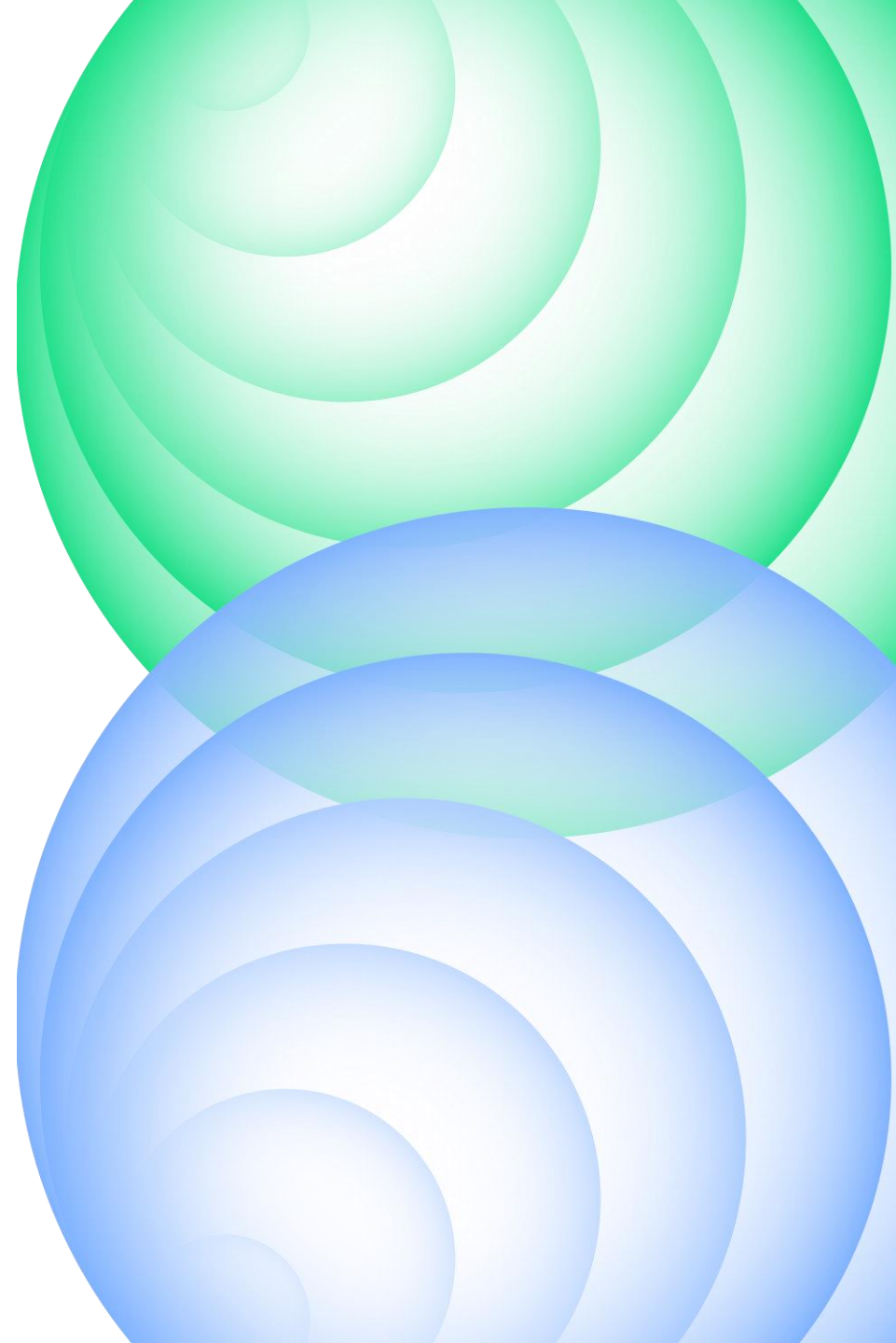
# Klientai

## Bankai:

- užtikrina, kad klientams visuomet pateikiama reikiama, aktuali, aiškiai suprantama ir pilna informacija apie visas bankų teikiamas paslaugas;
- užtikrina savo klientų konfidencialios informacijos saugumą, vystydami adekvačias informacijos saugos procedūras ir priemones;
- nuolat tobulina savo klientų aptarnavimą bei paslaugas, atsižvelgdami į klientų lūkesčius;
- teikdami paslaugas klientams siekia klientų finansinio saugumo ir atsakingai įvertina teikiamų paslaugų poveikį klientų finansiniam stabilumui ir tvarumui;
- atvirai ir sąžiningai bendradarbiaujantiems klientams, susidūrusiems su netikėtais finansiniais sunkumais vykdant prisiimtus įsipareigojimus, siūlo spręsti problemas siekiant taikaus susitarimo, kruopščiai įvertindami visas, kiekvieno kliento individualias, aplinkybes;
- skatina klientus ir imasi priemonių ginčus su klientais spręsti neteisminėmis ginčų nagrinėjimo formomis, pirmiausia, siūlydami klientams dėl ginčo sprendimo kreiptis į banką;
- turi klientų skundų nagrinėjimo tvarką, kurią skelbia viešai. Bankai užtikrina skundų priėmimą ir tinkamą jų išnagrinėjimą bei atsakymo pateikimą klientams. Prireikus, bankų darbuotojai konsultuoja klientus skundų pateikimo ir nagrinėjimo klausimais. Net ir nesant banko ir kliento sutartyje mediacijos (taikinamojo tarpininkavimo) arba arbitražinio susitarimo (išlygos), klientui pasiūlius, bankai sutiks:
  - perduoti komercinį ginčą nagrinėti arbitražui pagal Vilniaus komercinio arbitražo teismo
  - arbitražo procedūros reglamento Priedą Nr. 3 „Ginčų, kylančių iš finansinių paslaugų ir draudimo teisinių santykių, nagrinėjimo tvarka“;
  - perduoti spręsti kitam, abiem ginčo šalims priimtina, mediatoriui;
  - perduoti arbitražui pagal abiem ginčo šalims priimtinas mediacijos (taikinamojo tarpininkavimo) arba arbitražo taisykles.



## **II. Skaidrumas**



# Bankai:

– savo santykius su klientais, verslo asociacijomis, vartotojų teisių apsaugos organizacijomis, valstybės institucijomis, žiniasklaida grindžia tarpusavio pasitikėjimu, pagarbos, lygiateisiškumo ir atvirumo principais;

– puoselėja sąžiningumą ir skaidrumą visuose santykiuose su suinteresuotais asmenimis, tinkamai išsiaiškina jų lūkesčius ir reikalavimus;

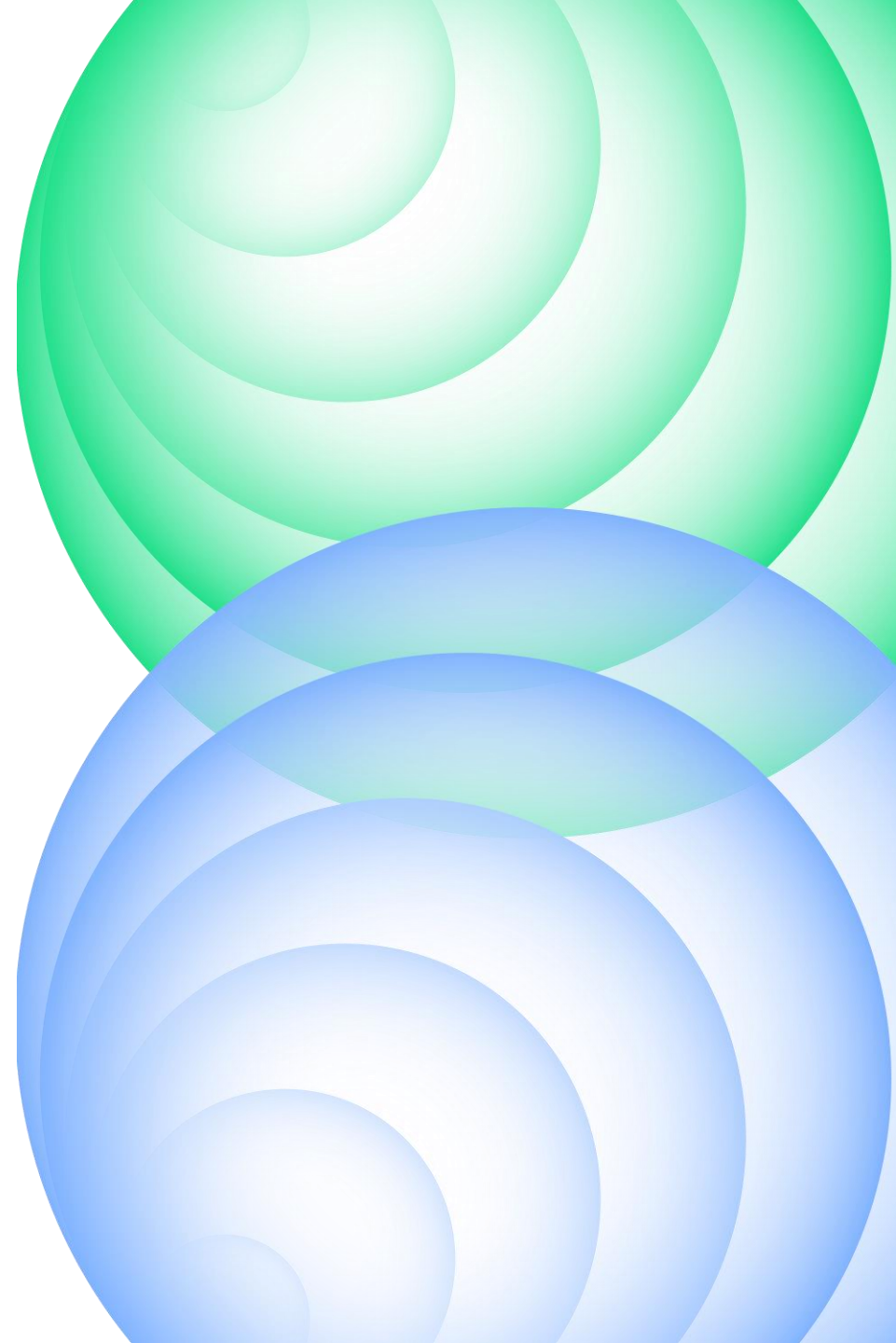
– atvirai diskutuoja su visuomene ir jos atstovais, ieško naujų būdų paskatinti sąžiningą konkurenciją rinkoje;

– netoleruoja korupcijos ir šešėlinės ekonomikos, o pastebėję neteisėtą veiklą informuoja atitinkamas institucijas ir bendradarbiauja su jomis tirdami teisės aktų pažeidimus;

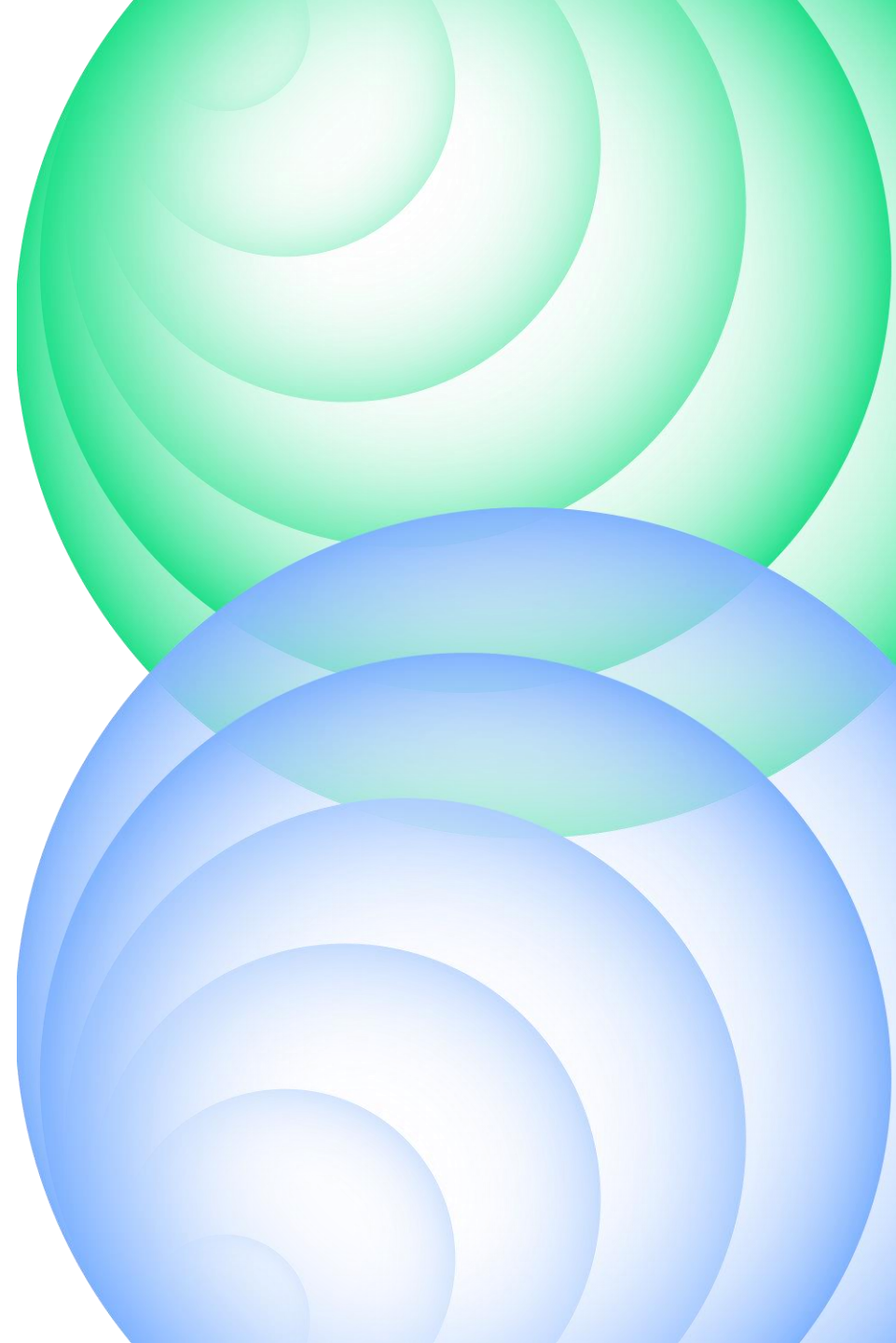
– nustato pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo prevencijos procedūras, jomis vadovaujasi ir nuolat jas tobulina;

– laikydami teisės aktų reikalavimų per Asociaciją skelbia apibendrintą informaciją apie bankinio sektoriaus veiklos rezultatus.

**Veikiame  
atvirai,  
sąžiningai,  
laikydami  
etikos normų**



# **III. Profesionalumas**





# Bankai:

- skatina subalansuotą bankininkystės plėtrą ir tuo pačiu sukuria palankią verslo aplinką visoms suinteresuotų asmenų grupėms;
- atsakingi už geros bankų praktikos formavimą;
- užtikrina savo finansinių paslaugų sutarčių sąlygų atitikimą patvirtintiems standartams ir gerai bankų praktikai;
- rūpinasi aktualiausių finansinių paslaugų standartų kūrimu, derinimu su priežiūros institucijomis ir viešiniu;
- aiškiai, atvirai ir lengvai suprantamai informuoja klientus apie su siūlomais produktais ir paslaugomis susijusias jų teises ir pareigas, naudą bei galimą riziką;
- teikdami finansines paslaugas atsakingai taiko tinkamo klientų pažinimo procedūras – siekia pažinti savo klientus ir tinkamai įvertinti jų finansinę padėtį;

**Veiksmus  
grindžiame  
kokybiška  
analize,  
geriausia  
praktika  
ir žiniomis**

- daug dėmesio skiria vidaus valdymui ir kontrolei;
- vykdydami veiklą pagal savo galimybes ir priimtina riziką atsižvelgia į klientų interesus;
- investuoja ir rūpinasi, kad jų darbuotojai būtų reikiamos kvalifikacijos, mandagūs ir dėmesingi, tinkamai atliekantys savo funkcijas, o prieinantys prie konfidencialios informacijos, ją naudotų tik tiesioginėms funkcijoms atlikti;
- siekia, kad jų naudojamoms informacinėms bei kitoms sistemoms funkcionuotų tinkamai ir nepertraukiamai. Atsiradus sistemų sutrikimams, dedamos reikiamos pastangos, kaip galima greičiau atstatyti tinkamą sistemų funkcionavimą;
- santykius su klientais grindžia abipusiu lojalumu, pasitikėjimu ir ilgalaikiu bendradarbiavimu.

# Įgyvendinimas

Kiekvienas bankas gali nustatyti ir vadovautis individualiomis etikos gairėmis. Bankai siekia, kad individualios etikos gairės neprieštarautų šiam Etikos kodeksui. Bankui pastebėjus prieštaravimų tarp banko etikos gairių ir šio kodekso, bankas arba atitinkamai pakoreguoja savo etikos gaires, arba inicijuoja diskusiją Asociacijoje dėl kodekso pakeitimo.

