



BANKU SOCIĀLĀ HARTA

Latvijas banku nozares labās prakses vadlīnijas

MĒRĶIS

Izveidot Latvijā uzticamu, atbildīgu un ilgtspējīgu banku sistēmu, kas rada priekšnoteikumus sabalansētai banku un to klientu finanšu pārvaldībai un labklājības izaugsmei ilgtermiņā.



Latvijas
Komercbanku
Asociācija

ANOTĀCIJA

Banku sociālā harta jeb banku nozares labās prakses vadlīnijas definē banku kā atbildīgu un uz ilgtspēju orientētu sabiedrības un ekonomikas dalībnieku. Vadlīnijās minētos standartus ievēro visi Latvijas Komercbanku asociācijas biedri pēc principa “ievēro vai paskaidro” (t.i., gadījumā, ja kāds vadlīnijās minētais labās prakses piemērs netiek ievērots, banka var argumentēt, kāpēc un kā tas neattiecas uz konkrētās bankas darbību).

Banku nozares darbības standarti

KLIENTU TIESĪBU IEVĒROŠANA



Banka rūpējas, lai attiecības starp klientiem un banku būtu taisnīgas. Banka 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.

SABALANSĒTA UN UZ ILGTERMIŅA ATTĪSTĪBU ORIENTĒTA BANKU SEKTORA DARBĪBA



Banka izprot savu lomu valstsekonomikā un uztver to atbildīgi, jotās produkti un pakalpojumi ir būtiski gan klientu, gan valsts finansiālās labklājības un ilgtspējas nodrošināšanai. Banka apzinās, ka kredītēšanas pakalpojums palīdz privātpersonu un uzņēmumu izaugsmei. Vienlaikus bankas pienākums ir nodrošināt noguldīto finanšu līdzekļu drošību, tāpēc finansējuma izsniegšanā tai jāievēro piesardzība un mērenība.

BIZNESA ĒTIKA



Banka īsteno savu darbību atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem un ētikas normām. Banka veic visas tiesību aktos noteiktās darbības, lai novērstu noziedzīgu un negodprātīgu savu darbinieku, klientu un sadarbības partneru rīcību. Lai atklātu noziedzīgus nodarījumus, banka tiesību aktos noteiktajā kārtībā sadarbojas ar tiesībsargājošajām institūcijām.

ILGTSPĒJĪGS BIZNESS



Banka apzinās, ka tā ietekmē sabiedrības izaugsmi un ilgtspēju ne tikai ar produktu un pakalpojumu piedāvājumu, bet arī ar savu darbību kopumā un attieksmi pret darbiniekiem, klientiem un sadarbības partneriem. Tāpēc banka tiecas ievērot visaugstākos darbības standartus.

ROKASGRĀMATA KLIENTIEM – LABĀKAI SADARBĪBAI AR SAVU BANKU



Lai sniegtu jums labākos pakalpojumus, banka savā darbībā vadās pēc labās prakses vadlīnijām; laikus sniedz informāciju par jūsu izmantotajiem produktiem un pakalpojumiem, kā arī par izmaiņām to lietošanas noteikumos; sniedz jums informāciju vienkāršā un viegli uztveramā veidā; rūpējas, lai tās produkti un pakalpojumi ir droši; kā arī kopumā sadarbojas ar jums godīgā un atklātā veidā. Tomēr, lai savstarpējā saziņa starp banku un jums, klientu, būtu sekmīga, to nepieciešams balstīt uz savstarpēji godīgu, atklātu komunikāciju, izpratni par finanšu pakalpojumu lietošanu un atbildības uzņemšanos par to, ka bankas produktu un pakalpojumu izmantošana ir saistīta arī ar klienta atbildību un riskiem.

SATURS

1. IEVADS	3
1.1. Mērķis	3
1.2. Autori	3
1.3. Sociālās hartas vadlīnijas	3
2. KLIENU TIESĪBU IEVĒROŠANA	4
2.1. Līgumattiecības	4
2.2. Informācijas pieejamība un klientu informēšanas prasības	4
2.3. Klientu sūdzību izskatīšana un domstarpību novēršanas kārtība	4
2.4. Atbildīgs mārketingu un reklāma	5
2.5. Komunikācija ar klientiem	5
2.6. Klientu datu iegūšana, izmantošana un aizsardzība	5
2.7. Klienta privātuma aizsardzība	5
3. SABALANSĒTA UN UZ ILGTERMIŅA ATTĪSTĪBU ORIENTĒTA BANKU SEKTORA DARBĪBA	6
3.1. Ikdienas finanšu pakalpojumu pieejamība	6
3.2. Atbildīga klientu finanšu līdzekļu pārvaldīšana	6
3.3. Atbildīga kreditēšana	6
3.4. Bankas iesaiste ekonomikas izaugsmes veicināšanā un attīstības kreditēšanā	7
3.5. Objektīva klientu finanšu stāvokļa izvērtēšana	7
3.6. Attiecības ar finanšu grūtībās nonākušiem klientiem	7
4. BIZNESĀ ĒTIKA	7
4.1. Reputācijas uzturēšana	7
4.2. Pakalpojumu atbilstība tiesību aktiem	8
4.3. Konkurences un godīgas komercprakses ievērošana	8
4.4. Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršana	8
4.5. Sadarbība un informācijas apmaiņa ar valsts institūcijām	8
4.6. Interesu konflikta novēršana	8
4.7. Godīga nodokļu samaksa	8
4.8. Interesu aizstāvība	8
5. ILGTSPĒJĪGS BIZNESS	9
5.1. Darba vide un cilvēkresursi	9
5.2. Atbildīga investīciju un kredītpolitika	9
5.3. Ietekme uz sabiedrību un ieguldījums sabiedrības attīstībā	9
5.4. Finanšu pratība	9
5.5. Sadarbības partneru piesaiste	9
5.6. Cilvēktiesības	10
5.7. Vides aizsardzība	10
5.8. Darbības vide	10
1. PIELIKUMS: ROKASGRĀMATA KLIENĒTIEM – LABĀKAI SADARBĪBAI AR SAVU BANKU	11
1.1. Komunikācija un sadarbība ar banku	11
1.2. Drošas darbības ar finanšu līdzekļiem un personisko informāciju	11
1.3. Sabalansēta finanšu pārvaldība	12
1.4. Godīga un atklāta komunikācija ar banku par finanšu stāvokli	12
1.5. Finanšu pārvaldības pamatprasmes	13
2. PIELIKUMS: ORGANIZĀCIJAS, KAS PIEDALĪJĀS BANKU SOCIĀLĀS HARTAS IZSTRĀDĒ	14

1. IEVADS



Banku sociālā harta jeb banku nozares labās prakses vadlīnijas definē banku kā atbildīgu un uz ilgtspēju orientētu sabiedrības un ekonomikas dalībnieku. Vadlīnijās minētos standartus ievēro visi Latvijas Komercbanku asociācijas¹ biedri pēc principa “ievēro vai paskaidro” (t.i., gadījumā, ja kāds vadlīnijās minētais labās prakses piemērs netiek ievērots, banka var argumentēt, kāpēc un kā tas neattiecas uz konkrētās bankas darbību). Lai sadarbība starp banku un tās klientu būtu sekmīga, Banku sociālā harta ir papildināta ar “Rokasgrāmatu klientiem – labākai sadarbībai ar banku”, kas sniedz klientam pamatieteikumus drošai un atbildīgai bankas produktu un pakalpojumu izmantošanai.

1.1. Mērķis

1. Banku sociālās hartas jeb banku nozares labās prakses vadlīniju mērķis ir izveidot Latvijā uzticamu, atbildīgu un ilgtspējīgu banku sistēmu, kas radītu priekšnoteikumus sabalansētai gan banku, gan to klientu finanšu pārvaldībai un labklājības izaugsmei ilgtermiņā.
2. Uzdevumi:
 - Definēt profesionālos banku pašregulācijas standartus
 - Stiprināt attiecības ar vietējo sabiedrību privātajā, publiskajā un nevalstiskajā sektorā
 - Definēt klientu līdzdalību sadarbībā ar banku un atbildību personīgo finanšu pārvaldībā

1.2. Autori

1. Banku labās prakses vadlīnijas ir izveidojusi LKA, aicinot piedalīties izstrādē sociālos partnerus (pilnu aicināto partneru sarakstu skatīt 2. pielikumā).

1.3. Sociālās hartas vadlīnijas

1. Banku sociālā harta nosaka banku darbības labās prakses vadlīnijas, ko apņēmušies ievērot Latvijas Komercbanku asociācijas biedri.
2. Banku sociālajā hartā minētie darbības standarti jāievēro gan savstarpējās attiecībās, gan attiecībās ar klientiem un sabiedrību.
3. Banku sociālajā hartā definētās labās prakses vadlīnijas ir minimālie darbības standarti, ko apņēmušies ievērot LKA biedri, taču katra LKA biedra izvēle ir iespēja īstenot vēl augstākus darbības standartus attiecībā uz saviem klientiem, sadarbības partneriem un sabiedrību.

Banku sociālā harta ir labās prakses vadlīnijas, bet tas nav visaptverošs banku un to klientu savstarpējo attiecību reglamentējošo noteikumu uzskaitījums. Katram produktam un pakalpojumam, ko banka sniedz klientiem, ir savi noteikumi, kuri jāievēro kā bankai, tā klientiem, un tie ir definēti savstarpējos līgumos un pakalpojumu lietošanas noteikumos.

Banku darbību nosaka un regulē Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un tās valsts tiesību akti, kuras teritorijā banka veic savu darbību, kā arī starptautiskā banku prakse.

4. Banku labās prakses vadlīnijas rada priekšnoteikumus sekmīgākai sadarbībai starp banku un klientiem, palīdzot klientiem veidot sabalansētu finanšu pārvaldību un labklājību ilgtermiņā.
5. Banku sociālā harta stājas spēkā 2015. gada 25. septembrī.

6. LKA un banku pienākums ir rūpēties, lai sociālo hartu pārzinātu banku darbinieki, kā arī lai tā būtu brīvi pieejama klientiem:
- LKA biedru banku filiālēs vai mājaslapā
 - LKA mājaslapā: www.lka.org.lv

vai pēc pieprasījuma:

Latvijas Komercbanku asociācijā

Adrese: Doma laukums 8A, Rīga, LV-1050

Tālrunis: +371 67284528

E-pasts: info@lka.org.lv

2. KLIENTU TIESĪBU IEVĒROŠANA



Banka rūpējas, lai attiecības starp klientiem un banku būtu taisnīgas. Banka 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.

2.1. Līgumattiecības

1. Klientam ir tiesības brīvi izvēlēties banku un bankas pakalpojumus.
2. Attiecības starp banku un klientiem balstās uz pušu brīvprātīgi parakstītu rakstisku dokumentu, kurā ir paredzētas abu pušu tiesības, pienākumi un atbildība.
3. Sniedzot un piedāvājot savus pakalpojumus, banka nepieļauj atšķirīgu attieksmi pret klientiem to dzimuma, rases, etniskās piederības, politiskās piederības, reliģiskās pārliecības, invaliditātes vai citu diskriminējošu iemeslu dēļ.
4. Bankas pakalpojumu noteikumiem jābūt izteiktiem skaidrā valodā rakstveidā un jāsniedz godīgs un līdzsvarots pārskats par attiecībām, kas pastāv starp klientu un banku.
5. Ja potenciālā sadarbība var izraisīt vadlīnijās definētās labās prakses vai citu tiesību aktu pārkāpumu, bankai ir tiesības atteikt sadarbības uzsākšanu.

2.2. Informācijas pieejamība un klientu informēšanas prasības

1. Uzsākot sadarbību, banka izskaidro klientiem finanšu produktu un pakalpojumu lietošanas noteikumus, tai skaitā ar tiem saistītās izmaksas. Pēc klientu pieprasījuma banka sniedz arī papildu informāciju.
2. Banka informē klientus par riskiem, kas ir saistīti ar produktu un pakalpojumu lietošanu.
3. Klientiem tiek nodrošinātas tiesības piekrist vai atteikties no informācijas saņemšanas par citiem bankas produktiem vai pakalpojumiem.

2.3. Klientu sūdzību izskatīšana un domstarpību novēršanas kārtība

1. Banka nodrošina iespēju klientam izteikt savu viedokli vai priekšlikumus.
2. Banka apņemas izskatīt sūdzību un sniegt pirmo atbildi vismaz 30 (trīsdesmit) dienu laikā kopš tās saņemšanas brīža, ja tiesību aktos nav noteikts īsāks termiņš. Ja sūdzības izvērtēšanai pamatoti nepieciešams garāks termiņš, banka par to paziņo klientam, līdzko tas kļuvis zināms.

3. Banka ir izstrādājusi iekšējo procedūru taisnīgai un savlaicīgai klientu sūdzību izskatīšanai.
4. Banka nodrošina, ka visi darbinieki, kas tieši saistīti ar klientu apkalpošanu, ir informēti par savas bankas sūdzību izskatīšanas procedūru un palīdz klientam, sniedzot informāciju par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī par iespējām vērsties ar sūdzību par bankas lēmumu, tai skaitā Latvijas Komercbanku asociācijas ombudā.
5. Informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību ir brīvi pieejama bankas klientu apkalpošanas vietās vai bankas mājaslapā un tiek izsniegta klientam pēc pieprasījuma.
6. Banka apņemas pieņemt objektīvu un argumentētu lēmumu par katru sūdzību un darīt to zināmu klientam.
7. Banka apņemas sniegt klientam nepieciešamo kontaktinformāciju, lai viņš varētu vērsties LKA ombudā.

2.4. Atbildīgs mārketinga un reklāma

1. Bankas komunikācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem ir likumīga, patiesa un objektīva.
2. Banka pilda solījumus, ko devusi klientiem mārketinga komunikācijas materiālos.
3. Banka komunikāciju ar esošajiem un potenciālajiem klientiem veido atbildīgi, lai nemudinātu izmantot produktus un pakalpojumus, kas viņiem nav piemēroti vai rada pārlieku augstus finanšu riskus.

2.5. Komunikācija ar klientiem

1. Banka rūpējas, lai informācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem būtu viegli un ērti pieejama un saprotama dažādām klientu grupām, kā arī nodrošina, ka saziņas process ir ērts visiem tās klientiem.
2. Banka rūpējas, lai informācija par produkta un pakalpojuma lietošanas izmaiņām klientam būtu saprotama un laikus pieejama.

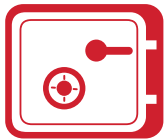
2.6. Klientu datu iegūšana, izmantošana un aizsardzība

1. Pirms sadarbības uzsākšanas banka saskaņā ar tiesību aktu prasībām veic klienta identifikāciju. Klienta pienākums ir sniegt bankai precīzu un pareizu kontaktinformāciju, kas ir nepieciešama, lai bankai būtu iespējams sazināties ar klientu, sniedzot viņam finanšu pakalpojumus.
2. Banka nodrošina godprātīgu un likumīgu no klienta iegūtās informācijas apstrādi.
3. Lai informētu par citiem produktiem un pakalpojumiem, klienta norādīto kontaktinformāciju banka apņemas izmantot tikai tādā gadījumā, ja viņš nav rakstiski darījis zināmu, ka šādu informāciju nevēlas saņemt.

2.7. Klienta privātuma aizsardzība

1. Banka nodrošina klienta finanšu un privātās informācijas neizpaušanu, izņemot tiesību aktos paredzētajos gadījumos.

3. SABALANSĒTA UN UZ ILGTERMIŅA ATTĪSTĪBU ORIENTĒTA BANKU SEKTORA DARBĪBA



Banka izprot savu lomu valsts ekonomikā un uztver to atbildīgi, jo tās produkti un pakalpojumi ir būtiski gan klientu, gan valsts finansiālās labklājības un ilgtspējas nodrošināšanai. Banka apzinās, ka kreditēšanas pakalpojums palīdz privātpersonu un uzņēmumu izaugsmei. Vienlaikus bankas pienākums ir nodrošināt noguldīto finanšu līdzekļu drošību, tāpēc finansējuma izsniegšanā tai jāievēro piesardzība un mērenība.

3.1. Ikdienas finanšu pakalpojumu pieejamība

1. Banka izprot, kā klientu var ietekmēt produkta vai pakalpojuma pēkšņa nepieejamība, tāpēc atbildīgi izturas pret pakalpojumu nepārtrauktības nodrošināšanu.
2. Ja produkts, pakalpojums vai tā nodrošināšanas veids tiek pārtraukts vai mainīts, banka iespēju robežās piedāvā klientam piemērotas alternatīvas.
3. Banka rūpējas un atbilstoši savai darbības stratēģijai nodrošina, lai pamata finanšu pakalpojumi un produkti ir pieejami plašam klientu lokam, ņemot vērā dažādu sabiedrības grupu vajadzības.
4. Banka nepārtraukti pilnveido savu produktu un pakalpojumu piedāvājumu un, sekojot tehnoloģiju attīstībai, ievieš inovācijas. Tādējādi tā veido klientiem ērtāk un vieglāk pieejamus produktus un pakalpojumus, kā arī mazina savas un klientu izmaksas.

3.2. Atbildīga klientu finanšu līdzekļu pārvaldīšana

1. Banka ar vislielāko atbildību izturas pret tai uzticētās naudas, finanšu instrumentu un citu vērtību pārvaldīšanu.
2. Banka savā darbībā ievēro pienācīgus piesardzības principus, lai pēc iespējas samazinātu riskus un nodrošinātu noguldījumu drošību.

3.3. Atbildīga kreditēšana

1. Pirms aizdevuma izsniegšanas banka nodrošina klientam visu būtisko informāciju par dažādiem aizdevumu veidiem, ar to saistītajiem riskiem un ar atmaksu saistītajām izmaksām.
2. Banka iespēju robežās rūpējas, lai klients pirms līguma noslēgšanas izprot paredzamās saistības.
3. Banka iespēju robežās izsniedz aizdevumus visiem klientiem, kas to pieprasa, ja tas atbilst bankas kredītpolitikā paredzētajiem kritērijiem.
4. Pirms aizdevuma piešķiršanas bankas pienākums ir pārlicināties, ka tā ņēmēja finansiālā situācija ļauj viņam uzņemties aizdevuma līgumā paredzētās saistības.
5. Banka var atteikt aizdevumu, ja tas neatbilst bankas kredītpolitikai vai tam ir cits pamatots iemesls (piemēram, ja ir prognozējams, ka aizņēmēja finansiālā situācija neļaus viņam atmaksāt aizdevumu vai arī būtiski vājinās viņa finansiālo ilgtspēju; ja komunikācijā ar banku aizņēmējs nav bijis godprātīgs attiecībā uz savu finansiālo situāciju, vai arī citu iemeslu dēļ, kas noteikti bankas iekšējos normatīvajos dokumentos).

3.4. Bankas iesaiste ekonomikas izaugsmes veicināšanā un attīstības kreditēšanā

1. Banka apzinās, ka tās iesaiste ekonomikas izaugsmes veicināšanā un attīstības kreditēšanā ir nozīmīgs faktors Latvijas tautsaimniecības attīstībā.

3.5. Objektīva klientu finanšu stāvokļa izvērtēšana

1. Banka rūpīgi un atbildīgi izvērtē klientu finanšu stāvokli, balstoties uz viņu sniegto informāciju un līdzšinējo kredītvēsturi. Ja nepieciešams, informāciju par finanšu stāvokli banka var iegūt arī no citiem avotiem.
2. Banka rūpīgi izvērtē aizdevuma nodrošinājumu, kā arī izskaidro potenciālajam galviniekam un ķīlas devējam viņu paredzamās saistības un riskus.

3.6. Attiecības ar finanšu grūtībās nonākušiem klientiem

1. Bankas mērķis ir veidot ilgtermiņa attiecības ar saviem klientiem, tāpēc tā ir ieinteresēta klientu maksātspējas atjaunošanā un iespēju robežās apņemas palīdzēt meklēt atbilstošāko risinājumu finanšu grūtībās nonākušiem klientiem.
2. Lai bankas palīdzība būtu efektīva, klientu finanšu problēmu risināšanā nepieciešama arī godīga un atklāta viņu pašu līdzdalība.
3. Klientu pienākums ir iespējami ātri paziņot bankai par finansiālajām problēmām, kā arī godīgi un atklāti ziņot par savu finanšu stāvokli līdz brīdim, kamēr problēmas ir novērstas.
4. Ja klients un banka nevar rast savstarpēji pieņemamu risinājumu finansiālo grūtību gadījumā, klientam ir iespēja lūgt konsultatīvu un informatīvu atbalstu LKA Konsultāciju un mediācijas centrā².

4. BIZNESA ĒTIKA



Banka īsteno savu darbību atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem un ētikas normām. Banka veic visas tiesību aktos noteiktās darbības, lai novērstu noziedzīgu un negodprātīgu savu darbinieku, klientu un sadarbības partneru rīcību. Lai atklātu noziedzīgus nodarījumus, banka tiesību aktos noteiktajā kārtībā sadarbojas ar tiesībsargājošajām institūcijām.

4.1. Reputācijas uzturēšana

1. Banka atturas no jebkādām darbībām, kas varētu publiski pasliktināt bankas un finanšu nozares kopējo reputāciju. Banka savā komunikācijā balstās uz faktiem, ir atklāta un laikus sniedz informāciju, ciktāl to pieļauj tiesību akti.
2. Banka savos mārketinga komunikācijas materiālos neaizskar savus konkurentus.
3. Pirms sadarbības uzsākšanas banka rūpīgi izvērtē sadarbības partneru reputāciju.
4. Banka rūpējas, lai tās darbinieki apzinās, ka ikdienas komunikācijā gan savā darba vietā, gan ārpus tās viņi ir bankas reputācijas veidotāji.

² LKA Konsultāciju un mediācijas centra kontaktinformācija: Blaumaņa iela 32-1, Rīga. Mājaslapa www.kmc.org.lv. Centrs uzsāks darbu 2015. gada rudenī.

4.2. Pakalpojumu atbilstība tiesību aktiem

1. Banka organizē savu darbību atbilstoši tiesību aktu prasībām, saviem iekšējiem normatīvajiem dokumentiem, kā arī atbilstoši ar klientiem noslēgto līgumu noteikumiem.

4.3. Konkurences un godīgas komercprakses ievērošana

1. Banka neatbalsta pasākumus, kas vērsti uz konkurences ierobežošanu, un ievēro godīgas konkurences principus.

4.4. Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršana

1. Banka savā darbībā īsteno principu "Pazīsti savu klientu", kuram atbilstoši cita starpā veic klienta izpēti un tās gaitā iegūto dokumentu, datu un informācijas uzglabāšanu.
2. Banka īsteno pasākumus principa "Pazīsti savu klientu" ieviešanai, lai gūtu pārlicību, ka tā netiek izmantota noziedzīgi iegūtu naudas līdzekļu legalizācijai un terorisma finansēšanai.
3. Banka aktīvi atbalsta cīņu pret noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju un terorisma finansēšanu, tajā skaitā atturoties no aizdomīgiem darījumiem.

4.5. Sadarbība un informācijas apmaiņa ar valsts institūcijām

1. Banka sadarbojas un sniedz informāciju valsts iestādēm tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

4.6. Interesešu konflikta novēršana

1. Veiksmīga sadarbība ar klientiem ir atkarīga no bankas stratēģijas, savstarpējās uzticēšanās un darbības ētikas. Banka sniedz finanšu pakalpojumus, nodrošinot vispārēju un taisnīgu interesešu konfliktu pārvaldību starp banku un klientiem, kā arī nosaka ētiskus interesešu konfliktu pārvaldības principus saviem darbiniekiem.
2. Bankas darbinieki neizmanto klientu informāciju personiskās un mantiskās interesēs. Banka nodrošina, ka tās iekšējie dokumenti satur jēdziena "interesešu konflikts" skaidrojumu un noteikumus tā novēršanai.
3. Bankas darbiniekiem ir aizliegts pieņemt dāvanas gan darbinieka, gan bankas vārdā, ja saskaņā ar tiesību aktiem vai bankas iekšējiem normatīvajiem aktiem tā varētu tikt vērtēta kā komerciāla uzpirkšana.
4. Banka gaida, ka klienti neveiks nekādas darbības, lai stimulētu negodīgu vai neētisku bankas darbinieku rīcību.

4.7. Godīga nodokļu samaksa

1. Banka godīgi samaksā visus nodokļus atbilstoši valstī noteiktajiem tiesību aktiem.
2. Banka rosina savus piegādātājus un klientus godīgi samaksāt visus nodokļus.

4.8. Interesešu aizstāvība

1. Banka godīgi un atklāti realizē savu interesešu aizstāvību tiesību aktos noteiktajā kārtībā, ievērojot arī sabiedrības intereses.

5. ILGTSPĒJĪGS BIZNESS



Banka apzinās, ka tā ietekmē sabiedrības izaugsmi un ilgtspēju ne tikai ar produktu un pakalpojumu piedāvājumu, bet arī ar savu darbību kopumā un attieksmi pret darbiniekiem, klientiem un sadarbības partneriem. Tāpēc banka tiecas ievērot visaugstākos darbības standartus.

5.1. Darba vide un cilvēkresursi

1. Banka rūpējas par labu un drošu darba vidi visiem saviem darbiniekiem.
2. Banka rūpējas par darbinieku privātās un darba dzīves līdzsvara nodrošināšanu.
3. Banka rūpīgi izvēlas savus darbiniekus, uzrauga viņu darbu, regulāri paaugstina to kvalifikāciju, lai nodrošinātu kvalitatīvu un godprātīgu pakalpojumu sniegšanu.
4. Banka neierobežo darbinieku pāreju no bankas uz banku.
5. Banka atzīst darbinieku biedrošanās brīvību un kolektīvās sadarbības tiesības.
6. Banka aktīvi iestājas par visu veidu piespiedu un obligātās nodarbinātības izskaušanu, bērnu nodarbinātības aizliegšanu.
7. Banka nepārtraukti uzlabo savus darba vides un cilvēkresursu vadības standartus, lai nepieļautu diskrimināciju darba vidē.

5.2. Atbildīga investīciju un kredītpolitika

1. Banka vērtē savas stratēģijas ietekmi uz lokālo un globālo ekonomiku un ņem to vērā savas investīciju un kredītpolitikas veidošanā.

5.3. Ietekme uz sabiedrību un ieguldījums sabiedrības attīstībā

1. Banka nepārtraukti izvērtē, kādu ietekmi tās produkti un pakalpojumi atstāj uz sabiedrību un ekonomiku kopumā.
2. Banka meklē iespējas, kā piedāvāt produktus un pakalpojumus, kas risinātu sabiedrības sociālās un ekonomiskās problēmas.
3. Banka identificē to, kādas sekas var rasties no bezatbildīgas, nepārdomātas vai nepareizas tās produktu un pakalpojumu lietošanas. Banka rūpējas, lai novērstu nepareizu savu produktu un pakalpojumu lietošanu.

5.4. Finanšu pratība

1. Banka rūpējas par to, lai klienti izprastu pakalpojumus, ko viņi lieto, kā arī ar tiem saistītos riskus.
2. Banka veic izglītojošas un informatīvas aktivitātes, lai celtu savu klientu finanšu pratības līmeni.
3. Banka nepārtraukti rosina klientus rūpēties par savu finanšu stabilitāti, finanšu drošību un finansiālo ilgtspēju.

5.5. Sadarbības partneru piesaiste

1. Banka apzinās, ka tās darbību var ietekmēt arī sadarbības partneru rīcība un attieksme.
2. Banka rosina, lai arī sadarbības partneri ievēro likuma un ētikas normas.

3. Banka savus sadarbības partnerus uztver kā vienlīdzīgus, izturas pret viņiem taisnīgi un atklāti, nosaka tiem skaidri saprotamus un sasniedzamus darba uzdevumus un mērķus.
4. Konfliktus ar sadarbības partneriem banka risina atklāti un godprātīgi.

5.6. Cilvēktiesības

1. Banka atbalsta un ievēro cilvēktiesības.
2. Banka aicina savus sadarbības partnerus un klientus ievērot cilvēktiesības.

5.7. Vides aizsardzība

1. Banka apzinās vides aizsardzības nozīmīgumu un izturas atbildīgi pret apkārtējo vidi.
2. Banka apzinās, ka tās darbība ietekmē apkārtējo vidi, tāpēc identificē veidus, kā mazināt uz to atstāto nelabvēlīgo iespaidu, un īsteno tos dzīvē.
3. Banka uzņemas iniciatīvu, lai veicinātu klientu, darbinieku un sadarbības partneru atbildību par vidi, kā arī atbalsta videi draudzīgu darbību un tehnoloģiju attīstīšanu un izplatīšanu.

5.8. Darbības vide

1. Banka rīkojas atbilstoši labās prakses standartiem arī tajās situācijās, kad tiesību normas nosaka tikai minimālo standartu.
2. Banka regulāri un atklāti informē sabiedrību par savu darbību tiesību aktos noteiktajā kārtībā.
3. Banka veicina labās prakses vadlīniju ievērošanu biznesa praksē kopumā.

1. PIELIKUMS: ROKASGRĀMATA KLIENTIEM – LABĀKAI SADARBĪBAI AR SAVU BANKU



Lai sniegtu jums labākos pakalpojumus, banka savā darbībā vadās pēc labās prakses vadlīnijām; laikus sniedz informāciju par jūsu izmantotajiem produktiem un pakalpojumiem, kā arī par izmaiņām to lietošanas noteikumos; sniedz jums informāciju vienkāršā un viegli uztveramā veidā; rūpējas, lai tās produkti un pakalpojumi ir droši; kā arī kopumā sadarbojas ar jums godīgā un atklātā veidā. Tomēr, lai savstarpējā saziņa starp banku un jums, klientu, būtu sekmīga, to nepieciešams balstīt uz savstarpēji godīgu, atklātu komunikāciju, izpratni par finanšu pakalpojumu lietošanu un atbildības uzņemšanos par to, ka bankas produktu un pakalpojumu izmantošana ir saistīta arī ar klienta atbildību un riskiem.

1.1. Komunikācija un sadarbība ar banku

1. Lai banka varētu jūs laikus informēt par izmaiņām finanšu produktu un pakalpojumu izmantošanas noteikumos, kā arī darīt zināmu citu svarīgu informāciju, sniedziet savai bankai precīzu kontaktinformāciju un izmaiņu gadījumā to laikus atjaunojiet.
2. Lai jūs varētu pilnībā izmantot bankas produktu un pakalpojumu priekšrocības, kā arī lai būtu informēts par riskiem, vienmēr izlasiet produkta un pakalpojuma aprakstu, noteikumus un līgumu ar banku, kā arī bankas darbiniekiem lūdziet paskaidrojumu par visām neskaidrajām niansēm.
3. Izmantojiet tikai tos bankas produktus un pakalpojumus, kuru vērtību un noderīgumu skaidri izprotat.
4. Objektīvi izvērtējiet savu finanšu stabilitāti, kā arī finanšu pratību, lai varētu droši izmantot tos bankas produktus un pakalpojumus, kas saistīti ar papildu riskiem.
5. Izmantojiet savas tiesības vērsties pie bankas ar priekšlikumiem tās produktu un pakalpojumu, kā arī darbības prakses uzlabošanā.

1.2. Drošas darbības ar finanšu līdzekļiem un personisko informāciju

1. Lai banka varētu nodrošināt jūsu datu konfidencialitāti, vienmēr ievērojiet piesardzību un visu informāciju, kas saistīta ar jūsu bankas kontiem, izmantotajiem produktiem un pakalpojumiem, autentifikācijas un autorizācijas līdzekļiem, tajā skaitā lietotājvārdu, parolēm, personīgajiem identifikācijas numuriem (PIN) u.c., glabājiet drošā un citām personām nepieejamā vietā.

PIN kodi un paroles



1. Ja izvēlaties nomainīt izsniegtās paroles vai PIN kodus, neveidojiet tos viegli atminamus citām personām (piemēram, savs vai tuvinieka dzimšanas datums; pēc kārtas sekojoši vai vienādi cipari; savs tālruņa numurs vai adreses daļa).
2. Iegaumējiet savus PIN kodus un paroles vai arī glabājiet tos pierakstītus drošā veidā, lai tie nebūtu pieejami citām personām.
3. Nekad nesniedziet citām personām (tai skaitā saviem ģimenes locekļiem un bankas darbiniekiem) informāciju par saviem PIN kodiem un parolēm.
4. Lietojiet atšķirīgus PIN kodus un paroles dažādiem produktiem un pakalpojumiem.

Kartes



1. Glabājiet savas bankas kartes drošā un citiem nepieejamā vietā.
2. Nedodiet savu karti lietošanā citām personām (tai skaitā tiesībsargājošo iestāžu darbiniekiem, saviem ģimenes locekļiem un bankas darbiniekiem).
3. Vienmēr paņemiet karti no bankomāta un tirdzniecības vietas pēc norēķināšanās ar to.
4. Nekavējoties ziņojiet bankai par kartes zādzību vai nozaudēšanu.
5. Atcerieties, ka kartes lietošana ir saistīta ar jūsu personīgo finanšu līdzekļu drošību, tāpēc, pirms norēķināties ar karti, izvērtējiet gan klātienē, gan interneta tirdzniecības vietas uzticamību.

Internetbanka



1. Atcerieties, ka ne banka, ne arī bankas darbinieki nelūgs jums rakstiskā veidā darīt zināmus savus internetbankas pieejas kodus un citu tikai jums zināmu drošības informāciju. (To bankas darbinieks lūgs tikai gadījumos, kad jūs pats vēlēšities autorizēties attālināto pakalpojumu saņemšanai.)
2. Rūpējieties par to, lai ierīces, no kurām jūs izmantojat internetbanku, un interneta pieslēgums ir drošs.
3. Ņemiet vērā, ka internetbankas lietošana var būt saistīta ar drošības riskiem. Banka nevar uzņemt atbildību par naudas zaudējumu, kas noticis jūsu nepārdomātas vai nedrošas rīcības dēļ: ar internetbankas drošības datu nozaudēšanu vai nodošanu citām personām, nedrošu tehnoloģiju vai interneta pieslēguma izmantošanu un citos gadījumos.

Viedierīces un mobilās aplikācijas



1. Neatstājiet bez uzraudzības savas ierīces tikmēr, kamēr esat ieslēdzis un reģistrējies bankas mobilajā aplikācijā.
2. Nekavējoties ziņojiet bankai, ja jums ir nozagta vai esat nozaudējis viedierīci, kurā esat izmantojis bankas mobilās aplikācijas.

1.3. Sabalansēta finanšu pārvaldība

1. Atbildīgi plānojiet budžetu un naudas plūsmu, lai nodrošinātu savu finanšu stabilitāti ilgtermiņā.
2. Ja esat fiziska persona, rūpējieties, lai jūsu kopējais kredītsaistību maksājumu apjoms (visās iestādēs vai pret visām personām) mēnesī nepārsniegtu 40% jūsu ikmēneša ienākumu.
3. Uzņemoties jaunas kredītsaistības, izvērtējiet, vai spēsiet veikt to atmaksu arī finanšu stāvokļa pasliktināšanās gadījumā.
4. Rūpējieties par savu finanšu stabilitāti, veidojot drošības uzkrājumus.

1.4. Godīga un atklāta komunikācija ar banku par finanšu stāvokli

1. Vienmēr godīgi un atklāti informējiet par savu finanšu stāvokli, ja banka to lūdz pirms kāda produkta vai pakalpojuma izmantošanas.

2. Godīgi un atklāti norādiet, ja nevēlaties sniegt bankas prasīto informāciju par sevi vai savu finanšu stāvokli (tostarp par kredītsaistībām pret citām personām). Ņemiet vērā, ka tādā gadījumā bankai ir tiesības atteikt jums kāda produkta vai pakalpojuma izmantošanu.
3. Vienmēr iespējami ātri un atklāti ziņojiet bankai par izmaiņām savā finanšu stāvoklī, kas var radīt grūtības norēķināties par bankas produktiem vai pakalpojumiem vai laikus segt kredītsaistības.
4. Atcerieties – banka ir ieinteresēta jūsu finansiālās stabilitātes saglabāšanā, tāpēc iespēju robežās tā piedāvās risinājumus jūsu īstermiņa finanšu grūtību atrisināšanai. Atklāti un godīgi iesaistieties sarunās ar banku par savstarpēji pieņemamu situācijas risinājumu.

1.5. Finanšu pārvaldības pamatprasmes

1. Pirms noslēgt līgumu par bankas produktu vai pakalpojumu izmantošanu, noskaidrojiet visus to lietošanas noteikumus, tostarp izmaksas, drošības prasības, kā arī riskus.
2. Pirms sākt lietot kādu ar papildu riskiem saistītu produktu vai pakalpojumu, objektīvi izvērtējiet savu līdzšinējo finanšu pieredzi. Ja nepieciešams, lūdziet palīdzību bankas darbiniekiem risku izvērtēšanā.
3. Regulāri sekojiet līdzi savas bankas darbībai, lai būtu pārliecināts, ka jums ir drošs un atbildīgs finanšu partneris finanšu līdzekļu pārvaldīšanā.

2. PIELIKUMS: ORGANIZĀCIJAS, KAS PIEDALĪJĀS BANKU SOCIĀLĀS HARTAS IZSTRĀDĒ



Banku sociālās hartas izstrādē LKA aicināja piedalīties kopumā vairāk nekā 200 dažādu valsts institūciju, nevalstisko organizāciju, ar bankām saistīto nozaru, mācībspēku, politisko partiju pārstāvjus. LKA pateicas visiem, kas aktīvi iesaistījās Banku sociālās hartas izstrādē, sniedza savus priekšlikumus un papildinājumus. LKA plāno Banku sociālo hartu regulāri pārskatīt un atjaunot atbilstoši labākajiem finanšu nozares standartiem, tāpēc LKA ir atvērta sadarbībai arī ar citām organizācijām un aicina sniegt savus priekšlikumus un papildinājumus esošajai Banku sociālās hartas redakcijai.

LKA pateicas par līdzšinējo dalību Banku sociālās hartas izstrādē un priekšlikumu sagatavošanā:

1. Banku augstskolai
2. Finanšu nozares arodbiedrībai
3. Konkurences padomei
4. Juridiskajam birojam "Sorainen"
5. Korporatīvās ilgtspējas un atbildības institūtam
6. Latvijas Asociācijai sabiedrisko attiecību profesionāļiem
7. Latvijas Korporatīvās sociālās atbildības platformai
8. Latvijas Kredītņēmēju asociācijai
9. Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācijai
10. Latvijas Republikas Ārlietu ministrijai
11. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijai
12. Latvijas Republikas Finanšu ministrijai
13. Latvijas Republikas Labklājības ministrijai
14. Latvijas Republikas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai
15. Latvijas Sertificēto maksātspējas procesa administratoru asociācijai
16. Latvijas Universitātei
17. Patērētāju tiesību aizsardzības centram
18. Pārresoru koordinācijas centram
19. Pārtikas tirgotāju asociācijai
20. Rīgas Starptautiskajai ekonomikas un biznesa administrācijas augstskolai
21. Valsts ieņēmumu dienestam
22. 12. Saeimas frakcijas SASKAŅA pārstāvniecībai

