

УТВЕРЖДЕН
Общим собранием членов
Ассоциации белорусских банков
(протокол от 25.02.2021 № 2)

КОДЕКС ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Статья 1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс добросовестного поведения (далее – Кодекс) устанавливает правила поведения, обязательные для соблюдения банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, являющимися членами Ассоциации белорусских банков (далее – члены Ассоциации, Ассоциация соответственно).

2. Основной целью настоящего Кодекса является повышение общественного доверия к финансовому рынку и его участникам, создание положительного имиджа деятельности членов Ассоциации.

3. Настоящий Кодекс направлен на исключение возможности осуществления членами Ассоциации действий в ущерб интересам клиентов, других членов Ассоциации, финансовому рынку в целом.

4. Основными задачами Кодекса являются:

- формирование и внедрение в ежедневную практику деятельности членов Ассоциации принципов добросовестного поведения;
- поддержание и укрепление положительной репутации членов Ассоциации и финансового рынка.

5. Каждый член Ассоциации принимает все необходимые меры, направленные на соблюдение его работниками принципов настоящего Кодекса.

Статья 2. Принципы добросовестного поведения финансовых организаций

6. В своей деятельности члены Ассоциации придерживаются следующих принципов добросовестного поведения:

6.1. Честность и беспристрастность:

- добросовестное, честное и беспристрастное ведение деятельности на финансовом рынке, учитывающее права и законные интересы всех заинтересованных лиц;

- соблюдение всех своих обязательств и заявлений (предложений, заверений);

- недопущение введения в заблуждение клиентов, регулятора, других уполномоченных государственных органов, иных участников финансового рынка;

- принятие мер по минимизации (исключению) фактов мошенничества, иных действий (или бездействия), которые могут негативно отразиться на профессиональной репутации члена Ассоциации, иных членов Ассоциации и финансового рынка в целом;

- избегание действий (бездействия), ухудшающих репутацию финансового рынка в целом и отдельных его участников, воспрепятствование совершению таких действий со стороны других лиц;

- недопущение использования инсайдерской информации, возникновения конфликта интересов.

6.2. Справедливость и защита:

- уважительное, равное и непредвзятое отношение к клиентам;

- стремление к достижению баланса прав, обязанностей и ответственности в договорах с клиентами;

- недопущение ущемления чести и достоинства клиентов, нанесения ущерба их деловой репутации, угроз в адрес клиентов, а также психологического давления на клиентов;

- недопущение в любой форме дискриминации клиентов, в том числе лиц с ограниченными физическими возможностями. Создание безбарьерной среды и оказание помощи лицам с ограниченными возможностями в получении финансовых услуг наравне с иными лицами;

- обеспечение надлежащего уровня защиты активов и имущественных прав клиентов;

- обеспечение защиты информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено;

- внимательное отношение к замечаниям и жалобам, использование доступной и действенной процедуры рассмотрения обращений для своевременного и качественного разрешения возникающих вопросов.

6.3. Прозрачность:

- обеспечение открытости своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации;

- предоставление достоверной, полной и понятной информации клиентам, регулятору, другим уполномоченным государственным органам, иным участникам финансового рынка;

- своевременное информирование клиентов об изменениях, связанных с оказываемой финансовой услугой, стремление к персональному уведомлению с использованием электронных каналов информирования;

- обеспечение простого и интуитивно понятного доступа к информации об оказываемых финансовых услугах на сайтах;

- информирование клиентов о рисках, связанных с предоставляемыми финансовыми услугами.

6.4. Профессионализм:

- обладание и поддержание на должном уровне квалификации, компетенций, опыта и навыков сотрудников члена Ассоциации, необходимых для выполнения ими своих обязанностей;
- разработка, консультирование и предложение финансовых услуг клиентам с учетом известных их потребностей и финансовых возможностей, уделение должного внимания интересам клиента;
- исполнение сотрудниками члена Ассоциации своих обязанностей с должной тщательностью, аккуратностью, обоснованностью, независимостью и принятие решений в рамках профессиональной деятельности на основе всей имеющейся достоверной информации и с учетом интересов клиента;
- предоставление полной, своевременной и корректной информации о действиях в отношении клиента;
- соблюдение принципа "знай своего клиента".

6.5. Ответственность:

- соблюдение требований и принципов действующего законодательства, внутренних правил члена Ассоциации и настоящего Кодекса, принятие ответственности за их нарушение;
- наличие системы корпоративного управления, адекватной масштабам деятельности финансовой организации, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы управления рисками и внутреннего контроля (комплаенс);
- наличие и использование действенных и эффективных механизмов управления и контроля за деятельностью члена Ассоциации, способствующих добросовестному и ответственному поведению;
- обеспечение финансовой устойчивости и непрерывности деятельности члена Ассоциации.

6.6. Сотрудничество:

- совместное развитие участниками финансового рынка культуры добросовестного поведения, соблюдение практик добросовестного поведения (выявление и распространение примеров добросовестного поведения), выстраивание отношений на открытой и доверительной основе;
- содействие долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия к финансовым организациям;
- избежание действий, ухудшающих репутацию финансового рынка в целом и отдельных его участников;
- проведение политики по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения на финансовом рынке.

Статья 3. Взаимоотношения членов Ассоциации с Ассоциацией, другими членами Ассоциации.

7. Члены Ассоциации в отношениях с Ассоциацией, другими членами Ассоциации обязаны:

- исполнять требования настоящего Кодекса;
- соблюдать принципы добросовестного поведения, не использовать приемы и методы недобросовестной конкуренции, избегать участия в распространении заведомо ложной, недостоверной или непроверенной информации, в том числе посредством третьих лиц;
- не совершать действий, причиняющих ущерб деловой репутации других членов Ассоциации;
- заботиться о репутации финансового рынка Республики Беларусь;
- не допускать необоснованной критики профессиональной практики других членов Ассоциации;
- способствовать повышению финансовой грамотности населения, формированию положительного отношения общественности к банковской системе Республики Беларусь;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.