

Во согласност со чл. 4 и 6 од Правилата за организацијата и начинот на работа на Здружението на банкарството, бр. 26-752/4 од 22.02.2005 година, Здружението на банкарството на седницата одржана на 11.02.2013 година, го усвои следниот

КОДЕКС за добро работење на банките и штедилниците во Република Македонија

Банките и штедилниците-членки на Здружението на банкарството при Стопанската комора на Република Македонија го донесоа Кодексот за добро работење на банките и штедилниците во Република Македонија (во натамошниот текст Кодекс) со цел:

- да постават стандарди за добро однесување и отворена комуникација со цел заштита на нивните клиенти;
- зголемување на сигурноста и довербата во банкарскиот систем, како и угледот на финансискиот сектор во општеството;
- промовирање на одговорноста, транспарентноста и професионалноста во своето работење.

1. Општи одредби

1.1. КОДЕКСОТ претставува доброволна рамка за регулирање на работењето на банките и штедилниците со клиентите (правни и физички лица), во кој се утврдени минимумот стандарди и вредности за добро работење, фер пазарно натпреварување и има за цел да ги поттикне банките и штедилниците да постигнат што повисоки стандарди за доброто на своите клиенти.

1.2. КОДЕКСОТ ги содржи основните правила кои секоја банка треба да ги почитува и да ги инкорпорира во своите интерни акти односно кодекси, не исклучувајќи ја можноста секоја банка да пропише и дополнителни елементи во интерните кодекси на однесување покрај стандардите и принципите утврдени во овој Кодекс.

2. Принципи на однесување на банките кон клиентите

- 2.1. Етичко и професионално однесување.
- 2.2. Примена и почитување на законите и подзаконските акти.
- 2.3. Чување на тајноста на банкарските податоци и информации.
- 2.4. Објективност и непристрасност во работењето со клиентите.
- 2.5. Компетентна примена на нови знаења.
- 2.6. Сигурност и доверливост на банкарските системи.
- 2.7. Транспарентност на трошоците во работењето со клиентите согласно пропишаното во важечката законска регулатива.
- 2.8. Грижа за своите клиенти.

3. Банката е партнер во финансиското работење

- 3.1. Банките и штедилниците особено внимание и грижа ќе посветат на стручно оспособување и надградба на своите вработени и соработници, со цел адекватно да одговорат на барањата на нивните клиенти и развојот на дејноста.
- 3.2. Односите на вработените кои преку нивната работа и односите со клиентите ја претставуваат институција во целина, и истите ќе бидат засновани на принципите на добра соработка, меѓусебно почитување и помош.

4. Заштита на клиентите

- 4.1. Деловенот однос помеѓу банките и штедилниците со клиентите, ќе се темелат на принципите на отвореност и меѓусебна доверба, а информациите што ги разменуваат банките и штедилниците со клиентите во текот на работењето - ќе бидат точни, целосни и навремени.
- 4.2. Надоместоците за понудените услуги, каматните стапки и други информации се јавно достапни (во просториите и на официјалната интернет (Веб) страна на секоја банка / штедилница) согласно важечката регулатива.

4.3. Рекламирањето и други маркетинг-активности мора да бидат јасни, вистинити и недвосмислени и во согласност со важечката регулатива. Тие не смеат да ја доведат јавноста во заблуда, да ја имаат негативно влијание на добрата деловна пракса или да им нанесат штета на другите.

4.4. Во своето работење банките и штедилниците ќе ги применуваат стандардите и вредностите утврдени во Кодексот, водејќи сметка да го заштитуваат интегритетот на банкарскиот и финансискиот систем како целина и ги штитат правата и интересите на штедачите, должниците и на акционерите, еднакво како и сопствените интереси и интересите на своите вработени. При тоа, банките и штедилниците се свесни за одговорноста во однос на обезбедувањето на транспарентност и регуларност на финансиските текови.

4.5. Сите информации за клиентите на банката и за деловните партнери, како и информациите стекнати при вршење на банкарски и други активности за поединечни лица и трансакции со поединечни лица, како и за депозитите на поединечни лица стекнати во текот на работењето се сметаат за банкарска тајна и истите можат да се соопштат на трети лица само во услови предвидени со закон.

4.6. Сите лични податоци, како и податоците за сметките на клиентите, не смеат да се откриваат на трети лица, освен во случаите утврдени со важечката законска и подзаконска регулатива, како и со писмена согласност на лицето за откривање на податоците.

4.7. Банките и штедилниците со интерни акти ја уредуваат постапката за поднесување и начинот на решавање на поплаките од клиентите.

5. Односите меѓу банките

5.1. Банките и штедилниците се должни да постапуваат согласно овој Кодекс, при што евентуалните проблеми или несогласувања меѓу банките и штедилниците во однос на примената на Кодексот, ќе настојуваат да се разрешат во рамките на Здружението на банкарство, применувајќи ги принципите на добра банкарска пракса, добри деловни обичаи и општиот интерес на банкарскиот сектор.

6. Преодни и завршни одредби

6.1. Овој Кодекс влегува во сила со денот на неговото донесување, а членките на Здружението на банкарството се должни да го усогласат своето работење со неговите одредби (доколку истите не се усогласени со одредбите од овој Кодекс во моментот на неговото влегување во сила) и истиот да го имплементираат во своите интерни Кодекси во рок од 6 месеци од неговото донесување.

6.2. Измени и дополнувања на Кодексот може да се вршат на иницијатива на која било од членките на Здружението на банкарството. Измените треба да бидат едногласно прифатени од страна на сите членки, и истите ќе стапат во сила во рок од 60 дена од денот на нивното прифаќање.

6.3. Овој Кодекс е достапен на јавноста преку официјалната интернет-страницата на Здружението на банкарството <http://www.mchamber> и на официјалната интернет страна на секоја банка / штедилница членка на Здружението.

Претседател на здружението на банкарство

Ѓорѓи Јанчевски

Министер за економија

Ваљон Сарачини

Скопје, 15 март 2013 година