



HYVÄ PANKKITAPA



2015



FK | Finanssialan Keskusliitto



HYVÄ PANKKITAPA

Hyvän pankkitavan noudattaminen ylläpitää ja edistää luottamusta, toimivuutta sekä avoimuutta pankkitoiminnassa. Hyvän pankkitavan periaatteet sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä pankkien toimintatapoja koskevia periaatteita. Hyvä pankkitapa muotoutuu näiden periaatteiden ja pankeissa noudatettavan käytännön perusteella.

Näillä periaatteilla pankit haluavat täsmentää hyvän pankkitavan sisältöä sekä kertoa asiakkailleen, henkilöstölleen ja muille sidosryhmilleen hyvän pankkitavan mukaisista toimintatavoista.

Asiakkaan ja pankin välistä suhdetta ohjaavat ensisijaisesti useat lait sekä valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet. Myös hyvän pankkitavan noudattamisen vaatimus on todettu laissa.

Hyvän pankkitavan periaatteilla ei muuteta asiakkaan ja pankin välisiä sopimuksia.

1 PANKKITOIMINTA

Pankeilla on yhteiskunnassa keskeinen rooli rahoituksen välittämisessä ja maksuliikenteen hoitamisessa. Tästä syystä pankit toimivat vastuullisesti kaikkia sidosryhmiään kohtaan.

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankit toimivat rehellisesti ja ammattitaitoisesti. Pankki kiinnittää toiminnassaan erityisesti huomiota tallettajan aseman turvaamiseen.

Pankin tulee varmistaa, että henkilökunta on tehtäviinsä soveltuvaa ja riittävästi koulutettua ja että sen toiminta on asianmukaisesti ohjeistettu, johdettu ja valvottu.

Pankkitoiminnassa saattaa syntyä eturistiriitoja pankin ja asiakkaan tai pankin asiakkaiden välillä. Pankki ei pyri hyötymään tällaisista tilanteista epäasianmukaisesti.

2 ASIAKASSUHDE

Asiakassuhde perustuu molemminpuoliseen rehellisyyteen ja luottamukseen, jota pitkäaikainen asiakassuhde vahvistaa. Pankit ottavat liiketoiminnassaan huomioon asiakkaan edun.

Pankki ei kieltäydy asiakassuhteesta asiakasta syrjivällä perusteella.

Pankki antaa tietoja asiakkaalle tarjottavista vaihtoehdoista.

sista palveluista, joista asiakas voi valita haluamansa palvelut. Asiakas voi vaihtaa käyttämäänsä palvelua tai pankkia, mikäli asiakkaan ja pankin välinen sopimus ei tietyn palvelun osalta rajoita tätä oikeutta.

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankki tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa.

3 ASIAKKAAN TUNTEMINEN

Pankilla on lakiin perustuva velvollisuus tuntea asiakkaansa. Pankin tulee kerätä riittävät tiedot muun muassa asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta, pankkipalveluiden käytöstä sekä yritysasiakkaiden osalta yrityksen rakenteesta ja omistajista. Pankki voi olla velvollinen kysymään asiakkaan tilille tulevien varojen alkuperästä ja käyttötarkoituksesta.

Pankin tulee todentaa asiakkaan ja tarvittaessa tämän edustajan henkilöllisyys. Pankilla on oikeus määritellä hyväksymänsä henkilöllisyysasiakirjat ja todentamismenettelyt riskienhallinnallisilla perusteilla.

Kuolinpesän ollessa pankin asiakas sen osakkaat todetaan pääsääntöisesti perukirjasta ja sen liitteistä.

4 PANKKISALAISUUS

Pankin hallussa olevat asiakasta koskevat tiedot ovat lakiin perustuvan pankkisalaisuuden alaisia.

Pankki antaa asiakasta koskevia tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen vain asiakkaan suostumuksella tai lain mukaan tiedonsaantiin oikeutetuille. Pankin henkilöstö ja muut pankin lukuun toimivat käsittelevät asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

5 PERUSPANKKIPALVELUT

Pankilla on velvollisuus tarjota kuluttajille peruspankkipalveluja laissa määritellyssä laajuudessa. Peruspankkipalveluja ovat jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon tarkoitettu tili, tilin käyttöön oikeuttava maksuväline sekä maksutapahtumien toteuttaminen.

Pankki voi kieltäytyä peruspankkipalvelun tarjoamisesta kuluttajalle vain painavasta syystä. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi se, että pankki ei voi tunnistaa henkilöä luotettavasti, tämän käytettävissä on jo tili tai tilinkäyttöön oikeuttava maksuväline tai jos pankilla on aihetta epäillä tilin tai maksuvälineen väärinkäyttöä. Pankki ei kieltäydy peruspankkipalveluiden myöntämisestä pelkästään aieman maksuhäiriömerkinnän perusteella.

Pankki ilmoittaa kieltäytymisen perusteen kuluttajalle, mikäli laista ei muuta johdu.

6 PALVELUIDEN MARKKINOINTI JA SOPIMINEN

Palveluiden markkinoinnin tulee olla totuudenmukaista ja antaa oikea kuva palveluista. Markkinointimateriaalista tulee ilmetä tarjottavan palvelun keskeiset ominaisuudet.

Asiakkaan käyttöön ottamista palveluista laaditaan tarvittavat todennettavissa olevat sopimukset. Sopimusehdoista tulee ilmetä molempien osapuolten keskeiset oikeudet ja velvollisuudet. Sopimusehtojen laadinnassa otetaan huomioon asiakaskohderyhmä, ehtojen selkeys, ymmärrettävyys ja täsmällisyys sekä kohtuullisuus.

7 MAKSUPALVELUT

Turvallisuuden varmistamiseksi pankki antaa asiakkaalle tarvittavat ohjeet maksuvälineiden ja niihin liittyvien tunnuslukujen huolellisesta säilyttämisestä.

Pankki pyrkii korjaamaan viipymättä oman tai toisen pankin tekemän maksua koskevan kirjoitus- tai laskuvirheen tai muun teknisen virhekirjauksen, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille. Mikäli maksu maksajan virheen vuoksi ohjautuu väärälle tilille, pankki saa antaa maksajalle maksunsaajan yhteystiedot.

8 LUOTTOPALVELUT

Kuluttaja-asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista luottovaihtoehtoista, luoton keskeisistä ehdoista ja luottoon liittyvistä kustannuksista.

Luottoa myöntäessään pankki arvioi käytettävissään olevilla tiedoilla asiakkaan luottokelpoisuuden huolellisesti ja edellyttää asiakkaalta tarpeelliseksi katsomiaan vakuuksia. Asiakas on velvollinen myös itse arvioimaan kykyään selviytyä luotonhoitokustannuksista.

Pankki noudattaa luottosuhteessa vastuullisuutta ja pyrkii ottamaan huomioon kuluttaja-asiakkaan taloudellisen turvallisuuden. Myöntäessään luottoa elinkeinotoimintaa varten pankki huomioi luototettavan toiminnan menestymisen mahdollisuudet. Hyvä pankkitapa ei kuitenkaan velvoita luoton myöntämiseen eikä luottosuhteen jatkamiseen.

Maksuviivästystilanteessa pankki antaa kuluttaja-asiakkaalle tietoa ja neuvoja maksuviivästyksen syvenemisen estämiseksi ja hoitamiseksi sekä suhtautuu vastuullisesti maksujärjestelyihin.

9 SÄÄSTÄMIS- JA SIOITUSPALVELUT

Asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista vaihtoehtoisista säästämis- ja sijoitusmuodoista ja niiden ehdoista sekä sijoitettavien varojen tuotosta, riskeistä ja kuluista. Sijoituspalvelun tarjoajana pankin on toimittava rehellisesti, tasapuolisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti.

Pankin on sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa tarjotessaan pyydettävä asiakkaalta ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jotta pankki voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palveluja. Pankin on annettava asiakkaille hyvissä ajoin päätöksenteon tueksi riittävät tiedot, kuten tietoa sijoituspalvelun tarjoajasta, sijoituspalvelun sisällöstä, palvelun kuluista tai niiden määräytymisperusteista sekä palveluun liittyvistä olennaisista riskeistä.

Pankin on toteutettava asiakkaiden toimeksiannot ja hoidettava asiakkaan pankin hoitoon antamaa omaisuutta huolellisesti asiakkaan kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti.

10 VALTAKIRJALLA ASIOINTI

Pankkiasioinnissa käytettävän valtakirjan on oltava riittävän yksilöity.

Hyvä pankkitapa edellyttää, että pankki kieltäytyy valtuutuksella asioinnista, jos pankki tietää toimivallan ylityksestä tai muusta väärinkäytöksestä. Pankki voi myös kieltäytyä hyväksymästä valtuutetun toimeksiantoja, mikäli pankilla on syytä epäillä valtuuttajan oikeudellisen toimintakyvyn heikentyneen siten, ettei valtuuttaja kykene valvomaan valtuutetun toimenpiteitä ja toimenpiteet saattavat olla valtuuttajan edun vastaisia.

11 ASIAKASPALAUTTEET

Pankki käsittelee asiakaspalautteet asianmukaisesti. Pankki vastaa valitukseen kohtuullisessa ajassa.

Asiakas saa pankista tai pankin verkkosivuilta ohjeet asiakaspalautteen tekemiseen. Asiakas saa neuvoja myös Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta (FINE).

Nämä hyvän pankkitavan periaatteet on hyväksytty 18.11.2015 Finanssialan Keskusliitossa ja ne korvaavat edelliset 7.9.2004 päivätyt periaatteet.




Finanssialan Keskusliitto
Bulevardi 28
00120 Helsinki
etunimi.sukunimi@fkl.fi
www.fkl.fi



FK | Finanssialan Keskusliitto

