



GOD BANKSED



2015



FK | Finansssialan Keskusliitto



GOD BANKSED

Genom att iaktta god banksed upprätthåller och främjar man förtroendet för och funktionssäkerheten samt öppenheten i bankverksamheten. Principerna för god banksed gäller förhållandet mellan kund och bank samt principerna för bankernas verksamhetssätt. God banksed utformas genom dessa principer och den praxis som bankerna följer.

Med dessa principer vill bankerna precisera innehållet i god banksed samt informera sina kunder, sin personal och övriga intressentgrupper om verksamhetssätt enligt god banksed.

Förhållandet mellan kunden och banken styrs främst av olika lagar samt föreskrifter och anvisningar givna av tillsynsmyndigheter. Kravet att iaktta god banksed konstateras även i lagen.

Principerna för god banksed ändrar inte avtal mellan kund och bank.

1 BANKVERKSAMHET

Bankerna har en central roll i samhället när det gäller finansiering och betalningsrörelse. Av denna anledning agerar bankerna ansvarsfullt gentemot alla sina intressentgrupper.

Till god banksed hör att bankerna agerar ärligt och professionellt. Banken lägger särskild uppmärksamhet vid att trygga deponenternas ställning.

Banken ska försäkra sig om att personalen är lämpad och tillräckligt utbildad för sina uppgifter och att verksamheten styrs, leds och övervakas på ett ändamålsenligt sätt.

Det kan i bankverksamheten uppstå intressekonflikter mellan banken och kunden eller mellan bankens kunder. Banken försöker inte dra nytta av dylika situationer på ett otillbörligt sätt.

2 KUNDFÖRHÅLLANDE

Kundförhållandet baserar sig på ömsesidig ärlighet och ömsesidigt förtroende, som förstärks av ett långvarigt kundförhållande. Bankerna beaktar kundens intresse i sin affärsverksamhet.

Banken vägrar inte att ingå ett kundförhållande av diskriminerande skäl.

Banken ger kunden information om alternativa tjänster

som banken tillhandahåller, av vilka kunden kan välja de tjänster han vill ha. Kunden kan byta den tjänst han anlitar eller byta bank, om avtalet mellan kunden och banken för en viss tjänsts del inte begränsar denna rätt.

Till god banksed hör att banken känner kunden och hans ekonomiska situation i den utsträckning som kundförhållandet förutsätter.

3 KUNDKÄNNEDOM

Banken har en i lag fastställd skyldighet att känna sina kunder. Banken ska skaffa sig tillräckliga uppgifter om bl.a. kundens verksamhet, ekonomiska situation och användning av banktjänster samt för företagskunders del om företagets struktur och ägare. Banken kan vara skyldig att fråga kunden om ursprunget och användningsändamålet för de medel som kommer in på kontot.

Banken ska kontrollera identiteten på kunden och vid behov på kundens representant. Banken har rätt att på riskbaserade grunder bestämma vilka identitetshandlingar den godkänner och hur handlingarna kontrolleras.

När kunden är ett dödsbo konstateras delägarna i regel med bouppteckningen och dess bilagor.

4 BANKSEKRETESS

De kunduppgifter som banken har i sin besittning är underkastade den lagstadgade banksekretessen.

Banken lämnar uppgifter som berör kunden till andra än kunden själv endast med kundens samtycke eller till dem som enligt lag har rätt att erhålla uppgifter. Bankens personal och andra som agerar för bankens räkning hanterar kunduppgifter endast i den utsträckning deras arbetsuppgifter kräver det.

5 GRUNDLÄGGANDE BANKTJÄNSTER

Banken är skyldig att erbjuda konsumenterna grundläggande banktjänster i den utsträckning som definieras i lagen. De grundläggande banktjänsterna består av ett konto avsett för dagliga penningärenden, ett betalningsinstrument som ger tillgång till kontot samt genomförande av betaltransaktioner.

Banken kan vägra erbjuda konsumenter grundläggande banktjänster bara av vägande skäl. Dylika skäl är t.ex. att banken inte kan identifiera personen på ett pålitligt sätt, personen har redan ett konto eller ett

betalningsinstrument med tillgång till kontot eller om banken har skäl att misstänka att kontot eller betalningsinstrumentet kommer att missbrukas. Banken vägrar inte ge grundläggande banktjänster enbart på grund av en tidigare betalningsanmärkning.

Banken meddelar konsumenten grunden för vägran om inte annat föranleds av lag.

6 MARKNADSFÖRING AV TJÄNSTER OCH INGÅENDE AV TAL

Marknadsföringen av tjänster ska vara sanningsenlig och ge en rättvisande bild av tjänsterna. Av marknadsföringsmaterialet ska framgå de centrala egenskaperna hos tjänsten som erbjuds.

Över tjänster som kunden tar i bruk ingås behövliga avtal som kan verifieras. Bägge parternas centrala rättigheter och skyldigheter ska framgå av avtalsvillkoren. Vid uppgörandet av avtalsvillkor beaktas kundmålgrupp samt klarheten, förståeligheten, exaktheten och skäligheten i villkoren.

7 BETALTJÄNSTER

För att trygga säkerheten ger banken kunden anvisningar om hur betalningsinstrument och därtill hörande koder förvaras på ett omsorgsfullt sätt.

Banken strävar efter att utan dröjsmål korrigera sitt eget eller annan banks skriv- eller räknefel avseende betalningar eller annan teknisk felregistrering, även om betalningen redan skulle ha registrerats på betalningsmottagarens konto. Om betalningen på grund av betalarens fel styrs till fel konto får banken ge betalaren betalningsmottagarens kontaktuppgifter.

8 KREDITTJÄNSTER

Konsumentkunden får av banken upplysningar om alternativa kreditformer banken tillhandahåller, de centrala villkoren för krediten och om kostnaderna i anknytning till krediten.

Då banken beviljar en kredit bedömer den kundens kreditvärdighet omsorgsfullt på basis av de uppgifter den har till sitt förfogande och förutsätter av kunden sådana säkerheter som den anser behövas. Kunden är även själv skyldig att bedöma sin förmåga att klara av kostnaderna för skötsel av krediten.

I kreditförhållandet iakttar banken ansvarsfullhet och strävar efter att beakta konsumentkundens ekonomiska trygghet. Vid kreditgivning till näringsidkare tar banken den finansierade verksamhetens möjligheter till framgång i beaktande. God banksed förpliktar emellertid inte till kreditgivning eller fortsättning av ett kreditförhållande.

Vid betalningsdröjsmål ger banken konsumentkunden

information och råd för att hindra att betalningsdröjsmålet förlängs och för att avhjälpa situationen samt förhåller sig ansvarsfullt till betalningsarrangemang.

9 SPARA- OCH PLACERATJÄNSTER

Kunden får av banken information om alternativa former att spara och placera som banken tillhandahåller och villkoren för dessa samt avkastningen, riskerna och kostnaderna. I egenskap av tillhandahållare av investeringstjänster ska banken agera ärligt, opartiskt, professionellt och enligt kundens intresse.

Banken som tillhandahåller investeringsrådgivning eller kapitalförvaltning ska innan investeringstjänsten erbjuds skaffa tillräcklig information om kundens ekonomiska ställning, erfarenhet av och kunskap om investeringsverksamhet samt investeringsmålsättningar i anknytning till investeringstjänsten för att kunna rekommendera lämpliga finansiella instrument eller tjänster för kunden. Banken ska i god tid ge kunden tillräcklig information till stöd för beslutet, såsom information om tillhandahållare av investeringstjänsten, investeringstjänstens innehåll, kostnaderna för tjänsten eller grunderna för kostnaderna samt om väsentliga risker som anknyter till tjänsten.

Banken ska utföra kundens uppdrag och ta hand om den egendom kunden lämnat att förvaltas av banken med omsorg enligt avtalet som uppgjorts tillsammans med kunden.

10 BANKÄRENDEN MED FULLMAKT

Fullmakt som används i samband med bankärenden ska vara tillräckligt väl specificerad.

God banksed förutsätter att banken vägrar att verkställa uppdrag om den är medveten om överskridande av befogenheter eller annat missbruk. Banken kan också vägra att godkänna uppdrag från en befullmäktigad om banken har skäl att misstänka att fullmaktsgivarens rättshandlingsförmåga försvagats så att fullmaktsgivaren inte kan övervaka den befullmäktigades åtgärder och åtgärderna kan strida mot fullmaktsgivarens intressen.

11 KUNDRESPONS

Banken behandlar kundresponsen vederbörligen. Banken svarar på klagomål inom rimlig tid.

Kunden får från banken eller bankens webbplats anvisningar om hur respons kan lämnas. Kunden får råd också av Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE).

Dessa principer för god banksed har godkänts 18.11.2015 på Finansbranschens Centralförbund och de ersätter de tidigare principerna från 7.9.2004.




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



FK | Finanssialan Keskusliitto

