

# Vastuullinen finanssiala

Hyvät toimintatavat ovat kivijalkamme. Toimimme rehellisesti, ammattimaisesti, luotettavasti ja avoimesti. Palveluittemme markkinointi, neuvonta ja viestintä on selkeää ja totuudenmukaista. Koulutamme henkilökuntaamme huolellisesti tehtäviinsä. Toimimme lakien ja hyvien toimintatapojen mukaisesti. Alalle on tärkeitä avoin ja toimiva hallinto. Noudatamme alan vapaaehtoisesti laatimia Hyvän pankkitavan- ja Hyvän vakuutustavan ohjeita kaikessa toiminnassamme. Toimintatapamme kivijalat on koottu yhteistyössä Finanssiala ry:n ja sen jäsenten kanssa. Ne koskevat Finanssiala ry:n jäsenyhtiöitä ja Finanssiala ry:tä.

## **LUOTTAMUS JA AVOIMUUS OVAT AVAINSANOJA ASIAKASSUHTEISSAMME**

Meille asiakassuhde merkitsee molemminpuolista avoimuutta ja rehellisyyttä. Luottamusta vahvistaa pitkäaikainen asiakassuhde. Huolehdimme asiakkaittemme vakuutusturvasta, varallisuudesta ja sen turvaamisesta lakien ja yhdessä laaditun sopimuksen pohjalta. Meille on ensiarvoisen tärkeää, että osaamme kertoa asiakkaalle selkeästi ja monipuolisesti mistä palvelussa on kyse, mitkä ovat palvelun ehdot ja mihin asiakkaan tarpeisiin palvelu on tarkoitettu. Huomioimme asiakkaan taloudellisen tilanteen palvelujen tarjonnassa. Mahdolliset eturistiriidat asiakkaiden kanssa tai asiakkaiden välillä ratkaisemme välittömästi ja asianmukaisesti.

## **ASIAKKAAMME TIEDOT OVAT MEILLÄ TURVASSA**

Asiakkaamme tiedot ovat meillä turvassa ja salassa. Noudatamme pankki- ja vakuutuslainsuutta, emmekä anna ilman asiakkaan suostumusta asiakasta koskevia tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen tai lain mukaan tiedonsaantiin oikeutetulle. Asiakkaan tietoja käsittelevät ainoastaan ne, jotka sitä asiakkaan palvelun kannalta tarvitsevat. Huolehdimme siitä, että tietojärjestelmämme takaavat asiakastietojen pysymisen turvassa.

## **TYÖSKENTELEMME AKTIIVISESTI RIKOLLISEN TOIMINNAN JA VAHINKOJEN EHKÄISEMISEKSI**

Emme hyväksy, että meitä käytetään rikollisen toiminnan välikätenä missään muodossa. Toimimme aktiivisesti kaikenlaisen epärehellisen ja rikollisen toiminnan ehkäisemiseksi ja torjumiseksi yhteistyössä poliisin ja viranomaisten kanssa oli sitten kyseessä rahanpesu, terrorismin rahoittaminen, petosrikollisuus, harmaa talous tai muu rikollinen toiminta. Vahinkojen torjunta on meille avainasia. Torjuttu vahinko on aina parempi kuin korvattu vahinko.

## **PANOSTAMME KAIKEN IKÄISTEN SUOMALAISTEN TALOUSTAITOJEN PARANTAMISEEN**

Tavoittemme on, että suomalaisilla on hyvät tiedot ja taidot talousosaamisessa sekä markkinoiden toimintaperiaatteista. Teemme tiivistä yhteistyötä tämän tavoitteen saavuttamiseksi eri tahojen kanssa.

## **EDISTÄMME KESTÄVÄÄ KEHITYSTÄ JA HILLITSEMME ILMASTONMUUTOSTA**

Olemme toimialana sitoutuneet kansainvälisiin vastuullisen finanssialan periaatteisiin pankki-, vakuutus- ja sijoitustoiminnoissa. Kestävän kehityksen tavoitteiden edistäminen tarkoittaa meille ympäristövaikutusten, sosiaalisten vaikutusten kuten ihmisoikeuksien ja hyvän hallinnon periaatteiden huomioimista ja noudattamista kaikessa liiketoiminnassamme. Olemme aktiivisesti mukana ilmastomuutoksen torjunnassa ja teemme yhdessä töitä Pariisin ilmastopöytäkirjan tavoitteiden saavuttamiseksi, jotta maapallon lämpeneminen saataisiin rajattua alle 1,5 asteen. Teemme jatkuvasti työtä vastuullisuuden edistämiseksi yhteistyössä sidosryhmiemme kanssa.

## **KOHETELEMME KAIKKIA ASIAKKAITAMME OIKEUDENMUKAISESTI JA TASAPUOLISESTI**

Kunnioitamme ihmisoikeuksia. Emme syrji ketään sukupuolen, alkuperän, kansalaisuuden, uskonnon tai vakaumuksen, vammaisuuden, iän tai sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Emme ilman perusteltua syytä kieltäydy antamasta palvelua kuluttaja-asiakkaalle.

## **TUEMME HENKILÖSTÖMME YHDENVERTAISUUTTA, TASA-ARVOA JA MONIMUOTOISUUTTA**

Työskentelemme yhdessä löytääksemme keinoja lisätä luottamusta ja työhyvinvointia. Tuemme henkilöstön jatkuvaa oppimista. Edistämme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ja tuemme monimuotoisuutta työpaikoillamme.