

Информация о применении в деятельности Банка норм профессиональной этики.

Клиенты составляют основу банковского бизнеса, от максимального удовлетворения их потребностей зависит успех деятельности Банка. Банк стремится к высоким стандартам обслуживания, защищает интересы каждого клиента. Потребности клиента – основной закон для Банка и его работников, единственное исключение из этого правила – противоречие требований клиента действующему законодательству и правилам, регламентирующим банковскую деятельность. Банк заинтересован в установлении долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами и всемерно способствует их развитию. Банк стремится к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставлению им полной и достоверной информации о своих услугах и продуктах. Уважая интересы клиентов, Банк стремится к минимизации любых рисков, главное для Банка — доверие клиентов и деловых партнеров. Банк постоянно работает над совершенствованием системы обслуживания клиентов, стремится к расширению возможностей клиентов и созданию максимально удобных для них условий обслуживания. В отношениях с клиентами Банк принимает на себя следующие обязательства:

а) При оказании банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для Банка высокой степени юридического и экономического рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных выданной Банку лицензией;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

б) По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключающую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

в) По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- сохранять тайну операций клиентов, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ;
- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

г) По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;
- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой банка;
- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.