



УДРУЖЕЊЕ БАНАКА СРБИЈЕ

**КОДЕКС
ПРОФЕСИОНАЛНОГ БАНКАРСКОГ
ПОНАШАЊА**

Београд, фебруар 2007. године

I ОПШТИ ПРИНЦИПИ

1. **Обухватност Кодекса.** Кодекс професионалног банкарског понашања (у даљем тексту: Кодекс) утврђује опште етичке принципе и норме професионалног банкарског понашања, који се односе на запослене у банкама у свим њиховим пословним односима са клијентима.
2. **Циљ Кодекса** је да клијенте упозна са минимумом стандарда добре банкарске праксе којих ће се банке придржавати у своме раду, што је предуслов добрих односа између банке и клијента и њихове добре међусобне комуникације.
3. **Јавност.** Банка ће омогућити да овај Кодекс буде доступан свим њеним клијентима. Кодекс ће трајно бити презентован на сајту Удружења банака Србије, као и списак банака које га примењују.
4. **Обавезе запослених.** Професионалним односом према послу, запослени у банкама помоћи ће одржавање и изградњу поверења у сигурност и интегритет банкарског система. У том контексту, запослени у банци ће:
 - поштовати важеће законе и пратећу регулативу, доследно примењивати пословну политику банке и интерне процедуре рада које је усвојила банка (**законитост**);
 - неће прекорачивати овлашћења која су им поверена, и у свим приликама ће радити у најбољем интересу банке, не допуштајући да буду под утицајем личних побуда, односно избегаваће све ситуације које би могле дати повода за сукоб интереса (**одговорност**);
 - чуваће *банкарску* и пословну тајну и водити рачуна о заштити података у складу са законом (**пословна тајна**);
 - понашаће се и поступати на савестан, коректан и учтив начин према клијентима, међу собом као колеге и у односу према претпостављенима (**учтивост**);
 - поступаће према свим клијентима на доследан и етичан начин, што значи да ће запослени поштовати принцип равноправног третмана клијената, односно да је сваки облик узнемиравања строго забрањен, као и

дискриминације, а нарочито по основу расе, националности, вероисповести, политичког мишљења или филозофских ставова (*доследност*);

- пружаће клијентима јасне информације које су од њих затражене и одговараће на поднете захтеве или притужбе у примереним роковима (*информисаност*);
- поштоваће имовину банке и уопштено говорећи, на одговарајући начин користиће погодности које су им стављене на располагање у испуњавању њихових дужности (*коректност*).

5. *Добровољност*. Банке ће се придржавати општих етичких принципа и норми професионалног банкарског понашања дефинисаних овим Кодексом на добровољној основи.
6. *Конкурентност*. Одредбе овог Кодекса не угрожавају слободну конкуренцију и нормално функционисање банкарског и других финансијских тржишта, већ само доприносе њиховом бољем функционисању.
7. *Друга финансијска тржишта*. Етички принципи дефинисани овим Кодексом, основа су професионалног понашања и на другим финансијским тржиштима.

II ДЕФИНИЦИЈЕ ПОЈМОВА

У овом делу, дефинисани су основни појмови који се користе у овом Кодексу. Они су у функцији објашњења кључних речи и израза у складу са суштином и применом овог Кодекса.

- *Банка* – акционарско друштво са седиштем у Републици Србији, које има дозволу за рад Народне банке Србије и обавља депозитне и кредитне послове, а може обављати и друге послове у складу са Законом о банкама.
- *Клијент* – физичко или правно лице које намерава да ступи, или је ступило у пословни однос са банком – које се обратило банци ради

коришћења услуга, користи или је користило услуге банке, а које је банка као такво идентификовала.

- *Пословни однос* – било који правни или стварни однос између банке и клијента.
- *Банкарске услуге* – финансијске услуге које банке пружају клијентима у складу са Законом о банкама, а које задовољавају одређене финансијске потребе банчаних клијената.
- *Рачун* – било који рачун клијента код банке који исказује евиденцију о стању новчаних потраживања према банци или банке према клијенту.
- *Депозит* - динарско или девизно новчано потраживање према банци које произилази из новчаног депозита, улога на штедњу, банкарског текућег рачуна или другог новчаног рачуна и на основу кога настаје законска или уговорна обавеза банке на повраћај средстава.
- *Осигурани депозит* – депозит физичког лица који осигурава Агенција за осигурање депозита до законом утврђеног износа.
- *Кредит* – одређени новчани износ (кредит) који је банка (кредитор) на ограничено време уступила на коришћење клијенту (дужнику) под одређеним условима.
- *Камата* – цена коју зајмопримац (дужник) плаћа зајмодавцу (кредитору, повериоцу) за привремено коришћење уступљеног новца или капитала.
- *ЕКС* – ефективна каматна стопа – у процентима изражена јединствена цена којом су обухваћени трошкови, камате и друге накнаде за пружену банкарску услугу. Јединствен начин израчунавања ЕКС заснива се на методу нето садашње вредности и примени сложеног каматног рачуна – обрачуна конформном методом.
- *Картица* – општи израз за сваку платну картицу која се користи за плаћање роба и услуга, или за подизање готовине.

- **ПИН** – тајна шифра (број) коју корисник картице добија приликом уручења картице и која се користи за идентификацију корисника на ПОС терминалима и АТМ уређајима, а који је генерисан у складу са стандардима које прописује НБС – Национални центар за платне картице.
- **ПОС терминал** – уређај који се користи за плаћање робе и услуга читањем података са магнетног записа или чипа уз електронску ауторизацију, обраду трансакција и штампу рачуна, који је у складу са стандардима које прописује НБС – Национални центар за платне картице. ПОС терминали могу се користити и за подизање новца.
- **Банкомат (АТМ терминал)** – аутомат који електронским путем обавља исплату готовог новца и друге банкарске трансакције на иницијативу и по избору корисника картице који се идентификује ПИН-ом, при чему се свака трансакција ауторизује.
- **Инсајдерске информације** – информације које нису обелодањене за јавност, а садрже прецизне детаље који се односе на клијенте и њихове послове (нпр. једног или више емитената, или једну или више преносивих хартија од вредности). Обелодањивање ових информација могло би проузроковати штету клијенту, односно користи трећим лицима (нпр. утицај на цену преносиве хартије).
- **Приговор** – лична, телефонска, писана или на други начин сигурно поднета изјава клијента о неслагању с поступањем банке.
- **Омбудсман (банкарски)** – независан и неутралан орган за пријем приговора клијената – физичких и правних лица, који се односе на рад банке. Именују га банке, а он у складу са својим задатком, када оцени оправданим, било на своју иницијативу или на основу приговора који му се подносе, обезбеђује решавање насталих спорова између банке и клијента мирним путем.

III КОДЕКС ПОНАШАЊА ЗА ЗАПОСЛЕНЕ У БАНЦИ

1. ОДНОС БАНКА – КЛИЈЕНТИ ФИЗИЧКА ЛИЦА

1.1. Имајући у виду да је реч о великој и хетерогеној групи клијената, као и ризик да је код ове групе клијената ниво информисаности и разумевања често недовољан за ступање у облигациони однос са банком, то банке морају посебну пажњу посветити пружању информација физичким лицима.

Информације морају бити јасне и разумљиве, лако доступне (у непосредном контакту са банкарским службеником или преко брошура) и уочљиве (поруке на паноима), како у седишту банке, тако и у њеним филијалама.

ДЕПОЗИТНО КРЕДИТНИ ПОСЛОВИ

1.2. Када су у питању депозитни/кредитни послови, банка ће пружити клијенту минимум следећих информација:

- о висини важеће каматне стопе по којој се средства примају у депозит/одобрава кредит, у зависности од врсте депозита/кредита, односно упознати клијента са ануитетским планом отплате;
- објаснити клијенту разлику између фиксне и променљиве каматне стопе, и упозорити га на ризик промене каматне стопе, посебно код дугорочних кредита;
- унапред упозорити клијента и, у случају реализације посла, у уговору о депозиту/кредиту конкретизовати разлоге због којих у одређеној мери може доћи до једностране промене уговорених услова депоновања

средстава/коришћења кредита (пре свега када је у питању промена каматне стопе од стране банке, односно њихово повећање, али и измене других битних елемената уговора);

- банка ће да обавести клијента о томе да је обавезна да на јединствен начин обрачунава камате и друге трошкове банкарских услуга, пре свега код депозитних и кредитних послова, и исказује их обједињено у виду ефективне каматне стопе (ЕКС);
- банка ће информисати *писмено* клијента који елементи улазе у ЕКС (висина номиналне каматне стопе на депозит/кредит, износ накнада и других трошкова које банка обрачунава за ове банкарске услуге – приликом полагања депозита/одобравања кредита и у току трајања депозита/коришћења кредита);
- банка ће такође да упозори клијента да ЕКС-ом нису обухваћени критеријуми за ревалоризацију и индексирање (уколико су предвиђени уговором о депозиту/кредиту), као и трошкови који нису познати на дан обрачуна, а могу настати у току трајања депозита/коришћења кредита, и да они могу представљати додатно финансијско оптерећење за клијента.
- банка ће направити обухватан преглед трошкова уговора о кредиту, укључујући и потенцијалне трошкове, и омогућити увид клијента у исте.
- ако се ЕКС промени због промене елемената на основу којих се обрачунава, банка о тој промени, и то пре почетка примене промењене ЕКС, писмено обавештава клијента;
- имајући у виду учесталост уговорања валутне клаузуле или индексне клаузуле (применом стопе раста цена на мало или другог параметра), банка ће упозорити свог

клијента пре закључења уговора, на врсте ризика којима се излаже везано за банчин избор валуте за коју се везује валутна клаузула, њено кретање (банка може понудити клијенту извештај о дугорочном кретању валуте за коју се везује валутна клаузула), или за ризике везано за кретање цена на мало код индексне клаузуле;

- банка ће обавештавати клијента о висини курса по коме ће вршити прерачун својих потраживања са валутном клаузулом;
- банка ће пре закључења уговора, обавестити клијента и о другим битним условима под којима се пружа банкарска услуга, али и скренути пажњу клијенту на:
 - додатне услове код депозитних послова, као што су минимални иницијални депозит, минимални салдо испод кога се не плаћа камата, услове за плаћање приноса пре датума доспелости орочених депозита и др,
 - могућност превремене отплате кредита, рок, трошкове и начин њиховог обрачуна,
 - посебни услови коришћења кредита (депозит, учешће),
 - на висину и начин обрачуна затезне камате,
 - услове под којима се може преговарати о измени уговорених услова по којима банка пружа банкарску услугу.
- Пре него што уговор о депозиту/кредиту буде потписан, банка ће скренути клијенту пажњу да пажљиво прочита услове које садржи уговор или анекс уговора, као и да ће на његов захтев, добити све релевантне информације и разјашњења, везано за одреднице у уговору који потписује.

УСЛУГЕ ПЛАЋАЊА У ЗЕМЉИ И УСЛУГЕ ДЕВИЗНИХ ПЛАЋАЊА

1.3. Банке ће обавештавати своје клијенте:

- о основама и техникама преноса средстава у земљи и иностранству
- трошковима и роковима трансфера у сваком појединачном случају
- о сваком умањењу трансферисаног износа због провизија, накнада или других трошкова које наплаћује пријемна банка
- да услуге међународних плаћања подразумевају обавезу банке да клијента упозна са одредбама закона и пружи детаљну информацију о девизном курсу.
- о условима под којима плаћање може да буде одбијено или сторнирано.

ЗАШТИТА ДЕПОЗИТА

1.4. Банка ће упознати свога клијента које заштите ужива по основу депонованих средстава, а сагласно Закону, тачније:

- шта је осигурани депозит,
- колика је висина осигураног износа,
- улогу Агенције за осигурање депозита,
- обавезу банке у вези осигурања,
- какав је поступак у коме клијент може захтевати исплату осигураног износа и у ком року.

ДУЖНОСТ КЛИЈЕНТА ДА САРАЂУЈЕ

1.5. Банка је обавезна да подсети клијента на обавезу да сарађује, што подразумева:

- да достави банци јасан, потпун и недвосмислен налог у вези банкарске услуге која му је потребна, као и измене и допуне основног захтева са јасном назнаком и позивом на основни захтев који је предмет допуне или измене;
- да без одлагања обавести банку о промени елемената важних за сервисирање његових обавеза према банци (промена адресе, промена посла, губитак посла и прихода и др.);
- да штета и последице настале по банку због непоштовања обавезе обавештавања банке падају на терет клијента;
- да је клијент дужан да сваки пут и одмах провери исправност и потпуност свих обавештења која добија од банке (изводе са рачуна, редовне обрачуне камата и других трошкова, обавештења о неизвршеним налозима од стране банке или обавезама од стране клијента) и о томе обавести банку (уложи приговор) у писаној форми и у договореним роковима. У противном, банка ће сматрати да је клијент сагласан са садржајем обавештења.

ПОВЕРЉИВОСТ ИНФОРМАЦИЈА О КЛИЈЕНТИМА

1.6. Банке ће поштовати строгу обавезу чувања поверљивости података о својим клијентима – неће откривати детаље о прометима и стањима на њиховим рачунима, обавезама и потраживањима према банци, као и другим подацима за које је законом утврђено да су тајни осим у следећим случајевима:

- када је банка законски обавезна да то учини,
- када давање информације врши на захтев, или уз сагласност самог клијента,

- када утврди да у вези са клијентом постоји фактор ризика, односно, процењује да је у питању сумњива трансакција. Банка у тим случајевима поступа у складу са интерним процедурама обавештавања, односно, у складу са законом којим се уређује спречавање прања новца.

УПИТИ О ЗАДУЖЕНОСТИ КЛИЈЕНТА

1.7. Банке ће пре пружања одговарајуће банкарске услуге:

- затражити од клијента сагласност да код Кредитног бироа Удружења банака Србије провери стање његове укупне задужености и обавестити га да је то услов пружања кредитних банкарских услуга;
- објаснити свом клијенту како функционише систем Упита о задужености и шта је његов циљ;
- указати свом клијенту да коначну одлуку о пружању услуге доноси банка, а не Кредит биро;
- у случају одбијања захтева клијента за коришћење услуге, банка ће о тој својој одлуци обавестити клијента.

КЛИЈЕНТИ И ЊИХОВЕ ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ

1.8. Писане услове за услуге отварања рачуна, издавања и коришћења картице, банка ће изразити једноставним и разумљивим језиком и учинити их јавно доступним (преко брошура, огласних табли, медија). Исти ниво јавности података банка ће практиковати и када је у питању измена услова коришћења картице (каматне стопе).

1.9. Минимум информација које банка пружа клијенту пре издавања картице, односи се на:

- јасну одредницу за које намене се картица може користити и да ли она има више функција од једне (платне),
- врсту и висину трошкова које клијент има поводом коришћења картице,
- податке о курсу који се користи за девизне трансакције,
- поступак који се примењује у случају приговора клијента.

1.10. Банка ће такође пре закључења Уговора о отварању рачуна и издавања картице детаљно информисати свог клијента о његовим обавезама:

- у погледу безбедности картице (употреба ПИН броја),
- у случају губитка картице (поступак у случају када клијент изгуби картицу, или је она украдена, или када треће лице сазна ПИН број по картици клијента), као и
- о одговорности клијента за губитак картице (до висине суме која је погрешно теретила рачун клијента, као и за све камате на те суме),
- за све губитке који проистекну због тога што је клијент картицу користио на противправни начин.

1.11. Банка ће омогућити клијентима евиденцију о промету и стању на овим рачунима достављањем извода у писменој форми и преко заштићених рачунарских комуникација клијента са банком, а сагласно Закону.

ОСТАЛИ ПОСЛОВИ

- 1.12. И у осталим пословима са клијентима – физичким лицима банка ће се придржавати етичких начела и општих принципа овог Кодекса професионалног понашања.

МАРКЕТИНГ АКТИВНОСТИ БАНКЕ

- 1.13. Маркетинг активности банке требало би да буду усмерене у правцу правовременог и истинитог информисања јавности о њеној финансијској позицији и снази, врстама и квалитету услуга које нуди, кадровским и капиталним ресурсима који су гарант њене способности да континуирано побољшава своју позицију на тржишту, без обзира на конкуренцију.

Уколико рекламна порука садржи услове пружања банкарске услуге (ЕКС, рокови и остали битни услови), онда исти морају бити тачни и разумљиви.

- 1.14. У обраћању јавности банка ће избегавати методе нелојалне конкуренције, и држати се основних принципа из овог Кодекса. Тиме ће се избећи намера да се у јавном мњењу створи слика банке која не одговара њеној реалној позицији на тржишту у односу на конкуренцију.

ДЕЛИКАТНЕ И ДРУГЕ ПОСЕБНЕ СИТУАЦИЈЕ

- 1.16. Полазећи од принципа да се кадрови запослени у банци морају понашати пристојно и са достојанством у свим пословним контактима са клијентима и трећим лицима, то би у случају деликатних ситуација требало да процене ефекат објављивања те ситуације у медијима или могућност злоупотребе од стране трећих лица – и

да одмах затраже мишљење свог претпостављеног или руководиоца за људске ресурсе.

➤ Ситуације из групе деликатних су:

- *Сукоб интереса запосленог у банци и интереса банке* (нпр. преговарање или рад са консултантом који је рођак, или који запошљава или може запослити рођака; процена захтева за одобравањем кредита компанији у којој службеник запослен у банци ужива или може да ужива знатне личне везе или користи).

Запослени у банци избегаваће овакве ситуације, а када се мимо своје воље нађу у таквим ситуацијама, или процењују да такве ситуације могу настати, одмах ће дати изјаву непосредном руководиоцу и/или руководиоцу одељења за људске ресурсе.

- *Поклони, разне друге бенефиције.* Ни један службеник запослен у банци неће тражити, примати или прихватити, из било ког извора изван банке, било какву бенефицију, посредну или непосредну, која је на било који начин повезана са његовим запослењем у банци.

Запослени у банци, а приори, обесхрабриваће било какве поклоне који имају више од симболичне вредности (роковници, календари и сл.)

➤ Кадрови запослени у банци који у контексту посла који обављају или током обављања својих дужности, имају посредан или непосредан приступ инсајдерским информацијама, или су у поседу истих у односу на компаније или органе са којима одржавају посредне или непосредне односе, не смеју се користити таквим инсајдерским информацијама у смислу њиховог обелодањивања или давања савета трећим лицима, која би од њих могла имати користи.

2. ОДНОС БАНКА – КЛИЈЕНТИ ПРАВНА ЛИЦА

У духу основних принципа из овог Кодекса, банка ће градити и унапређивати пословне односе са својим клијентима – правним лицима. У том смислу, основни начини биће добра информисаност клијента и перманентни дијалог, али и саветодавни карактер у комуникацији банке са клијентом, минимум о следећем:

- банка ће подсетити клијента на обавезу да сарађује, што подразумева да банци достави сву потребну документацију којом доказује свој правни идентитет, своје пословне планове и финансијску позицију, али и да се одазове на дијалог, када год банка оцени да је то потребно и тако пружи релевантне информације, неопходне за правилну идентификацију клијента и дефинисање пословног аранжмана са банком, који ће бити у складу са пословном политиком банке и пословним циљевима клијента;
- у домену послова прикупљања финансијског потенцијала, банка ће имати активан однос према тржишту и клијентима, у смислу понуде савремених облика прикупљања средстава, указујући клијенту на предности које ови инструменти имају на финансијске ефекте његовог пословања, али и на његову ликвидност и ефикасност употребе средстава;
- пре отварања било ког рачуна, банка ће урадити идентификацију клијента и утврдити сврху отварања рачуна, прибавити и чувати информације које ће јој омогућити да утврди да ли у односу на клијента постоји фактор ризика, укључујући и стални надзор трансакција које ризични клијенти обављају;
- у домену активних послова (кредитни, остале врсте пласмана, гаранцијски послови), банка ће не само процењивати реалност поднетог захтева клијента у односу на посао који обавља и његову пословну и финансијску способност, већ ће, када је то оправдано, сутерисати клијенту финансијске конструкције које су сигурније и дају боље финансијске ефекте;

- банка ће упознати клијента са свим битним условима под којима пружа одређене услуге, пре ступања у пословни однос са клијентом, као и његовој обавези да се одазове перманентном дијалогу са банком у периоду мониторинга пружене банкарске услуге;
- у погледу обавезе банке да информише клијента у вези цене капитала, осталих трошкова банкарских услуга, као и осталих битних елемената под којима банка пружа услугу, важе одредбе овог Кодекса – део III, тачка 1.2;
- банка ће објаснити клијенту своју обавезу да поштује усвојене процедуре за процену изложености банке разним врстама ризика по послу који клијент жели да ради са банком, и да је ризик битан елемент цене капитала;
- банка ће упознати клијента које инструменте за ублажавање ризика признаје национални контролор и под којим условима, и како се презентовање тих инструмената банци од стране клијента одржава на његову укупну финансијску конструкцију, као и на изложеност банке ризику по конкретном послу;
- у погледу обавезе банке у вези поверљивости информација о клијентима важе одредбе из дела III, тачка 1.6 овог Кодекса, односно упита о задужености клијента, из дела III, тачка 1.7;

3. ОДНОСИ ИЗМЕЂУ БАНАКА И ДРУГИХ ИНСТИТУЦИЈА

3.1. Банке ће радити на јачању своје финансијске позиције и кредибилитета, што ће им кроз здраву конкуренцију обезбедити трајну позицију на тржишту и континуирани раст. На тај начин даће и свој допринос развоју банкарског система у целини. У овом контексту, преузимање запослених из других банака требало би увек да буде чињено савесно и у складу са здравом пословном праксом.

- 3.2. У својим напорима да привуку послове, банке ће наглашавати предности услуга које нуде, а не могуће недостатке других банака, и избегавати коришћење публицитета или коришћење несрећних инцидената које су имале одређене банке, са циљем да привуку клијенте или да развију сумњу у јавности.
- 3.3. При успостављању кореспондентских односа са другим банкама, посебно са банкама у иностранству, односно отварања контокорентних рачуна, банке ће сарађивати само са кореспондентским банкама, које прописе којима се уређује спречавање прања новца и спречавање финансирања тероризма, као и процедуру упознавања клијента, примењују у истом обиму.
- 3.4. Банке могу да размењују податке (публикације, извештаје, итд) који помажу оцени услова на тржишту.
- 3.5. Банке ће размењивати информације или друге корисне податке који се тичу случајева одбијања сарадње или неконзистентног пословног понашања појединих банака или клијената, кадгод верују да је то оправдано и у интересу одређених банака, банкарског система и пословања уопште.
- 3.6. Банке ће користити податке о стању укупне задужености грађана и правних лица од Кредитног бироа УБС, а у функцији сигурнијег пословања, ефикаснијег одлучивања о ангажовању кредитно гаранцијског потенцијала и јачања финансијске дисциплине учесника у промету новца и капитала.
- 3.7. Приликом обављања банкарских послова, у међубанкарским односима, у пословању са трећим лицима и наступима према институцијама система, банке ће хармонизовати своје активности, и у погледу питања важних за банкарску индустрију у целини, поступати у складу са усаглашеним ставовима банака у оквиру Удружења банака Србије.

IV ПОВРЕДА КОДЕКСА

1. Правилна примена овог Кодекса превасходно зависи од свести о потреби и значају поштовања његових одредби, од стране оних којима је намењен.
2. Претпостављени у банци ће такође бити позвани да преузму саветодавну улогу у деликатним ситуацијама, или оним које нису предвиђене у овом Кодексу.
3. Банка ће имати своју сопствену интерну процедуру за решавање приговора клијента, на праведан и експедитиван начин.
 - 3.1. Банке ће обавестити своје клијенте да постоји поступак за решавање приговора. Клијентима који желе да уложе приговор биће објашњено на који начин то могу да учине, као и који су даљи кораци њима на располагању, ако сматрају да њихов приговор није решен на задовољавајући начин од стране банке (институт банкарског омбудсмана).
 - 3.2. Банке ће такође обезбедити да сваки њихов запослени службеник, који непосредно послује са клијентима, буде обавештен о интерној процедури за решавање приговора, тако да буде у стању да помогне клијенту пружајући му тачну информацију о таквој процедури.
4. Виши нивои процене и одлучивања по приговорима клијената одвијаће се у оквиру института банкарског омбудсмана.
 - 4.1. Састав омбудсмана именоване Управни одбора Удружења банака Србије, а овај орган радиће као независан и неутралан при Удружењу банака Србије. Он ће поступати по приговорима физичких и правних лица – клијената банке, који се односе на рад банке, када оцени оправданим.
 - 4.2. Рад овог института биће регулисан посебним актом, а циљ његовог ангажовања биће утврђивање чињеничног стања по приговорима клијената, као и посредовање између клијената и банака у решавању спорних

ситуација, као облик превентивног деловања у односу на могуће покретање поступка пред судом.

Београд, фебруар 2007. године.