

Latvijas banku nozares

# LABĀS PRAKSES VADLĪNIJAS

2015. gada 25. septembrī Asociācija pieņēma Banku Sociālo hartu, šīs vadlīnijas ir atjaunota un aktualizēta Banku Sociālās hartas versija, mainot tās nosaukumu, lai radītu tiesisko skaidrību.

# 1. Mērķis

Izveidot Latvijā uzticamu, atbildīgu un ilgtspējīgu banku sistēmu, kas rada priekšnoteikumus sabalansētai banku un to klientu finanšu pārvaldībai un labklājības izaugsmei ilgtermiņā.

# 2. Anotācija

Latvijas banku nozares labās prakses vadlīnijas (vadlīnijas) paredz, ka banka ir atbildīgs, atvērts, uz ilgtspēju, sadarbību un inovācijām vērsts sabiedrības un ekonomikas dalībnieks. Vadlīnijās minētos standartus ievēro visi Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedri, kas ir bankas (banka), pēc principa “ievēro vai paskaidro” (proti, ja kāds vadlīnijās minētais labās prakses piemērs netiek ievērots, banka var argumentēt, kāpēc un kā tas neattiecas uz konkrētās bankas darbību).



# BANKU NOZARES DARBĪBAS STANDARTI

## 3. Klientu tiesību ievērošana



Banka rūpējas, lai attiecības starp klientiem un banku būtu taisnīgas. Banka sniedz klientiem nepieciešamo informāciju par saviem produktiem un pakalpojumiem viegli uztveramā veidā un rūpējas, lai klienti ne tikai izprot to būtību, bet arī ar to lietošanu saistītos riskus.

## 4. Sabalansēta, atbildīga, uz ilgtermiņa attīstību vērsta banku sektora darbība



**4.1.** Banka izprot savu lomu valsts ekonomikā un īsteno to atbildīgi. Banka apzinās, ka tās produkti un pakalpojumi ir būtiski gan klientu, gan valsts labklājības un ilgtspējas nodrošināšanai, attiecīgi kreditēšanas un citu finansēšanas pakalpojumu pieejamība, ievērojot atbildīgu kreditēšanas principu ievērošanu, palīdz uzņēmumu attīstībai un ilgtspējīgai izaugsmei, kā arī privātpersonu labklājības celšanai. Vienlaikus bankas pienākums ir nodrošināt tai uzticēto noguldītāju finanšu līdzekļu drošību un pieejamību, kā arī uzticētās naudas, finanšu instrumentu un citu vērtību rūpīgu un gādīgu pārvaldīšanu.

**4.2.** Banka nepārtraukti izvērtē, kādu ietekmi tās produkti un pakalpojumi atstāj uz sabiedrību un ekonomiku kopumā.

**4.3.** Banka meklē iespējas, kā piedāvāt produktus un pakalpojumus, kas risinātu sabiedrības sociālās un ekonomiskās problēmas.

**4.4.** Banka identificē to, kādas sekas var rasties no bezatbildīgas, nepārdomātas vai nepareizas tās produktu un pakalpojumu lietošanas, un rūpējas, lai novērstu nepareizu savu produktu un pakalpojumu lietošanu.

## 5. Biznesa ētika



**5.1.** Banka ir sabiedriski atbildīga, nodrošinot, ka klientu, darbinieku un piegādātāju attiecību pamatā ir skaidri noteikti un reāli praksē piemēroti profesionālās ētikas un morāles standarti.

**5.2.** Banka darbojas atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem un ētikas normām. Banka veic visas tiesību aktos noteiktās darbības, lai novērstu noziedzīgu un negodprātīgu savu darbinieku, klientu un sadarbības partneru rīcību.

**5.3.** Banka īsteno neiecietīgu attieksmi pret noziedzīgiem nodarījumiem, it īpaši finanšu noziegumiem un korupciju.

**5.4.** Banka piemēro augstus atbilstības kultūras standartus. Banka pēc labākās apziņas sadarbojas ar tiesībsargājošām institūcijām. Banka atturas no pārkāpumu apzinātas neredzēšanas.

**5.5.** Banka organizē savu darbību atbilstoši tiesību aktu prasībām, labas korporatīvās pārvaldības un ētikas standartiem, saviem iekšējiem normatīvajiem dokumentiem, kā arī atbilstoši līgumu, kas noslēgti ar klientiem, nosacījumiem. Risinājumam ne tikai jāatbilst tiesību aktiem, bet arī augstākajiem atbilstības kultūras standartiem.

## 6. Ilgtspējīgs bizness



Banka sniedz finanšu pakalpojumus, veicot komercdarbību, tas ir, saimniecisko darbību peļņas gūšanas nolūkā. Vienlaikus banka apņemas:

**6.1.** risināt jautājumus, kas ir saistīti ar ilgtspējīgu darbību, pieņemot tos kā neatņemamu ikdienas darbības daļu, lai nodrošinātu bankas finanšu stabilitāti un sabiedrības interešu ievērošanu;

**6.2.** izstrādāt vides, sociālo un korporatīvās pārvaldības (turpmāk – ESG) risku vadības sistēmu;

**6.3.** nodrošināt, ka finanšu pakalpojumi tiek piedāvāti atbildīgi, pasargājot klientus, finanšu sistēmas dalībniekus-sadarbības partnerus un sabiedrību no ESG riskiem;

**6.4.** veicināt ESG investīcijas, piedāvāt klientiem – patērētājiem un uzņēmumiem ilgtspējīgus risinājumus (pāreja uz ilgtspējīgiem enerģijas avotiem, ēku energoefektivitāte, ilgtspējīgs patēriņš).

## 7. Labās prakses vadlīnijas



**7.1.** Vadlīnijas ievēro gan savstarpējās attiecībās ar darbiniekiem un sadarbības partneriem, gan attiecībās ar klientiem un sabiedrību.

**7.2.** Vadlīnijās ir noteikti minimālie darbības standarti, ko banka apņemas ievērot, taču katra banka var izvēlēties ieviest vēl augstākus standartus attiecībā uz saviem darbiniekiem, klientiem, sadarbības partneriem un sabiedrību.

**7.3.** Vadlīnijas nav visaptverošs bankas un to klientu savstarpējo attiecību reglamentējošo noteikumu uzskaitījums. Katram produktam un pakalpojumam, ko banka sniedz klientiem, ir savi noteikumi, kuri jāievēro kā bankai, tā klientiem, un tie ir definēti savstarpējos līgumos un pakalpojumu lietošanas noteikumos.

**7.4.** Banku darbību nosaka un regulē Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un tās valsts tiesību akti, kuras teritorijā banka veic savu darbību, kā arī starptautiskā banku prakse.

**7.5.** Vadlīnijas rada priekšnoteikumus sekmīgākai sadarbībai starp banku, tās darbiniekiem, sadarbības partneriem, sabiedrību un klientiem, palīdzot klientiem veidot sabalansētu finanšu pārvaldību un labklājību ilgtermiņā.

**7.6.** Lai vadlīnijas būtu brīvi pieejamas gan banku darbiniekiem, gan klientiem, tās tiek publicētas:

**7.6.1.** Finanšu nozares asociācijas biedru banku tīmekļa vietnēs;

**7.6.2.** Finanšu nozares asociācijās tīmekļa vietnē: [www.financelatvia.eu](http://www.financelatvia.eu).

**7.7.** Banka rīkojas atbilstoši vadlīnijām arī tajās situācijās, kad tiesību normas nosaka tikai minimālo standartu.

**7.8.** Banka regulāri un atklāti informē sabiedrību par savu darbību tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

**7.9.** Banka veicina vadlīniju ievērošanu biznesa praksē kopumā.

## 8. Līgumattiecības



**8.1.** Klientam ir tiesības brīvi izvēlēties banku un bankas pakalpojumus.

**8.2.** Attiecības starp banku un klientiem balstās uz pušu brīvprātīgu vienošanos, kurā ir paredzētas abu pušu tiesības, pienākumi un atbildība.

**8.3.** Sniedzot un piedāvājot savus pakalpojumus, banka nepieļauj atšķirīgu attieksmi pret klientiem to dzimuma, rases, ādas krāsas, tautības, valodas, seksuālās orientācijas, sociālās izcelsmes, vecuma, etniskās politiskās vai reliģiskās piederības, invaliditātes vai citu diskriminējošu iemeslu dēļ.

**8.4.** Bankas pakalpojumu noteikumiem jābūt izteiktiem skaidrā valodā, rakstveidā un jāsniedz atklāts, taisnīgs un līdzsvarots pārskats par attiecībām, kas pastāv starp klientu un banku.

**8.5.** Ja potenciālā sadarbība var izraisīt vadlīnijās noteikto vai tiesību aktu pārkāpumu, bankai ir tiesības atteikt sadarbības uzsākšanu. Bankas sniedz pakalpojumus tikai tad, ja tās spēj efektīvi pārvaldīt no sadarbības izrietošos riskus, un pakalpojums atbilst bankas biznesa modelim.

## 9. Klientu sūdzību izskatīšana un domstarpību novēršanas kārtība



**9.1.** Banka nodrošina iespēju klientam izteikt savu viedokli vai priekšlikumus.

**9.2.** Banka apņemas izskatīt sūdzību un sniegt atbildi sapratīgā termiņā, kā arī banka izstrādā iekšējo procedūru taisnīgai un savlaicīgai klientu sūdzību izskatīšanai.

**9.3.** Banka nodrošina, ka darbinieki, kas tieši saistīti ar klientu apkalpošanu, ir informēti par savas bankas sūdzību izskatīšanas procedūru un palīdz klientam, sniedzot informāciju par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī par iespējām vērsties ar sūdzību par bankas lēmumu.

**9.4.** Informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību ir brīvi pieejama bankas klientu apkalpošanas vietās un bankas digitālajos kanālos un tiek izsniegta klientam pēc pieprasījuma.

**9.5.** Banka apņemas pieņemt objektīvu, taisnīgu un argumentētu lēmumu par katru sūdzību un darīt to zināmu klientam, ciktāl to neierobežo tiesību aktu prasības.

**9.6.** Banka apņemas sniegt klientam nepieciešamo kontaktinformāciju, lai viņš varētu vērsties Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudā.

## 10. Atbildīgs mārketingu un reklāma



**10.1.** Bankas komunikācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem ir tiesiska, patiesa un objektīva.

**10.2.** Banka pilda solījumus, ko devusi klientiem mārketinga komunikācijas materiālos.

**10.3.** Banka atbildīgi komunicē ar esošajiem un potenciālajiem klientiem, lai nemudinātu izmantot produktus un pakalpojumus, kas viņiem nav piemēroti vai rada pārlieku augstus riskus.

## 11. Klientu datu iegūšana, izmantošana un aizsardzība



**11.1.** Pirms sadarbības uzsākšanas banka saskaņā ar tiesību aktu un savu procedūru prasībām veic klienta identifikāciju. Klienta pienākums ir sniegt bankai precīzu un pareizu informāciju.

**11.2.** Banka nodrošina godprātīgu un tiesisku no klienta iegūtās informācijas apstrādi.

**11.3.** Banka nodrošina klienta finanšu un privātās informācijas neizpaušanu, izņemot izpaušanu, ko veic saskaņā ar tiesību aktiem.

**11.4.** Lai banka varētu nodrošināt klientu datu konfidencialitāti, klienti tiek aicināti ievērot piesardzību un visu informāciju, kas saistīta ar bankas kontiem, izmantotajiem produktiem un pakalpojumiem, autentifikācijas un autorizācijas līdzekļiem, tajā skaitā lietotājvārdu, parolēm, personīgajiem identifikācijas numuriem (PIN) u.c., glabāt drošā un citām personām nepieejamā vietā, kā arī neizpaust trešajām pusēm.

## 12. Ikdienas finanšu pakalpojumu nepārtrauktība



**12.1.** Banka izprot, kā klientu var ietekmēt produkta vai pakalpojuma pēkšņa nepieejamība, tāpēc atbildīgi izturas pret pakalpojumu nepārtrauktības nodrošināšanu.



**12.2.** Ja produkts, pakalpojums vai tā nodrošināšanas veids tiek pārtraukts vai mainīts, banka iespēju robežās piedāvā klientam piemērotas alternatīvas.

**12.3.** Banka rūpējas un atbilstoši savai darbības stratēģijai nodrošina, lai pamata finanšu pakalpojumi un produkti ir pieejami plašam klientu lokam, ņemot vērā dažādu sabiedrības grupu vajadzības.

**12.4.** Banka nepārtraukti pilnveido savu produktu un pakalpojumu piedāvājumu un, sekojot tehnoloģiju attīstībai, ievieš inovācijas. Tādējādi tā veido klientiem vieglāk pieejamus un ērtāk izmantojumus produktus un pakalpojumus, kā arī mazina savas un klientu izmaksas.

## 13. Atbildīga kredītēšana



**13.1.** Banka iespēju robežās izsniedz aizdevumus visiem klientiem, kas to pieprasa, ja tas atbilst bankas kredītpolitikā paredzētajiem kritērijiem. Bankas nepieļauj klientu bezatbildīgas aizņemšanās praksi.

**13.2.** Banka vērtē savas stratēģijas ietekmi uz ekonomiku un ņem to vērā savas investīciju un kredītpolitikas veidošanā.

**13.3.** Pirms aizdevuma piešķiršanas bankas pienākums ir izvērtēt klienta finanšu stāvokli, balstoties uz viņa sniegto informāciju un līdzšinējo kredītvēsturi (ja nepieciešams, informāciju par finanšu stāvokli iegūt no citiem avotiem), un pārliecināties, ka aizdevuma ņēmēja finansiālā situācija ļauj viņam uzņemties aizdevuma līgumā paredzētās saistības.

**13.4.** Banka var atteikt aizdevumu, ja tas neatbilst bankas kredītpolitikai (piemēram, ja ir prognozējams, ka aizņēmēja finansiālā situācija neļaus viņam atmaksāt aizdevumu vai arī būtiski vājinās viņa finansiālo ilgtspēju; ja komunikācijā ar banku aizņēmējs nav bijis godprātīgs attiecībā uz savu finansiālo situāciju, vai arī citu iemeslu dēļ, kas noteikti bankas iekšējos normatīvajos dokumentos).

**13.5.** Banka rūpīgi izvērtē aizdevuma nodrošinājumu, kā arī izskaidro potenciālajam galvniekam un ķīlas devējam viņu paredzamās saistības un riskus.

## 14. Komunikācija un sadarbība



**14.1.** Ņemot vērā jautājuma un pakalpojuma specifiku, banka ar klientu un klients ar banku pēc iespējas izvēlas sazināties, izmantojot attālinātās saziņas iespējas.

**14.2.** Bankas un klienta attiecībās svarīga ir atklāta un godīga saruna par savstarpēji pieņemamu situācijas risinājumu.

**14.3.** Saziņa starp klientu un banku balstās uz savstarpēji godīgu, atklātu komunikāciju, izpratni par finanšu pakalpojumu lietošanu un risku apzināšanos, kas saistīti ar bankas produktu un pakalpojumu izmantošanu, kā arī atbildības uzņemšanos.

**14.4.** Klientiem ir ieteicams iespējami ātri un atklāti ziņot bankai par izmaiņām savā finanšu stāvoklī, kas var radīt grūtības norēķināties par bankas produktiem vai pakalpojumiem vai laikus segt kredītsaistības.

**14.5.** Lai varētu pilnībā izmantot bankas produktu un pakalpojumu priekšrocības un būtu informēti par riskiem, klienti tiek aicināti rūpīgi izlasīt produkta un pakalpojuma aprakstu, noteikumus un līgumu ar banku, kā arī bankas darbiniekiem lūgt paskaidrojumu par visām neskaidrajām niansēm.

**14.6.** Klientiem ir ieteicams izmantot tikai tos bankas produktus un pakalpojumus, kuru vērtību un noderīgumu tie skaidri izprot.

**14.7.** Banka rūpējas, lai informācija par tās finanšu produktiem un pakalpojumiem būtu viegli un ērti pieejama un saprotama dažādām klientu grupām, kā arī nodrošina saziņas procesa ērtumu visiem tās klientiem.

**14.8.** Banka rūpējas, lai informācija par produkta un pakalpojuma lietošanas izmaiņām klientam būtu saprotama un laikus pieejama.

**14.9.** Uzsākot sadarbību, banka viegli uztveramā veidā izskaidro klientiem finanšu produktu un pakalpojumu lietošanas noteikumus, tai skaitā ar to lietošanu saistītās izmaksas un riskus. Pēc klientu pieprasījuma banka sniedz arī papildu informāciju.

**14.10.** Klientiem tiek nodrošinātas tiesības piekrist vai atteikties no informācijas saņemšanas par citiem bankas produktiem vai pakalpojumiem.

## 15. Attiecības ar finanšu grūtībās nonākušiem klientiem



**15.1.** Bankas mērķis ir veidot ilgtermiņa attiecības ar saviem klientiem, tāpēc tā ir ieinteresēta klientu maksātspējas atjaunošanā un iespēju robežās apņemas palīdzēt atbilstošākā risinājuma finanšu grūtībās nonākušiem klientiem meklēšanā.

**15.2.** Lai bankas palīdzība būtu efektīva, klientu finanšu problēmu risināšanā nepieciešama godīga un atklāta klientu līdzdalība un rīcība, tai skaitā piedziņas un maksātnespējas procesā, ja klienta finanšu problēmas nav izdevies risināt vienošanās ceļā.

## 16. Reputācijas uzturēšana



**16.1.** Banka atturas no jebkādām darbībām, kas varētu pasliktināt bankas un finanšu nozares kopējo reputāciju. Banka savā komunikācijā balstās uz faktiem, ir atklāta un laikus sniedz informāciju, ciktāl to pieļauj tiesību akti.

**16.2.** Banka rūpējas, lai tās darbinieki apzinās, ka ikdienas komunikācijā gan savā darba vietā, gan ārpus tās viņi ir bankas reputācijas veidotāji. Banka apzinās, ka tās darbību var ietekmēt arī sadarbības partneru rīcība un attieksme.

**16.3.** Pirms sadarbības uzsākšanas banka rūpīgi izvērtē sadarbības partneru reputāciju.

**16.4.** Banka rosina, lai arī sadarbības partneri ievēro tiesību aktu un ētikas normas.



**16.5.** Banka savus sadarbības partnerus uztver kā vienlīdzīgus, izturas pret viņiem taisnīgi un atklāti, nosaka tiem skaidri saprotamus un sa-  
sniedzamus darba uzdevumus un mērķus.

**16.6.** Konfliktus ar sadarbības partneriem banka risina atklāti, taisnīgi un  
godprātīgi.

## 17. Konkurences un godīgas komercprakses ievērošana



**17.1.** Banka neatbalsta pasākumus, kas vērsti uz konkurences ierobežo-  
šanu, un ievēro godīgas konkurences principus.

**17.2.** Banka neaizskar savus konkurentus, salīdzinošo informāciju par  
tiem vai to produktiem atspoguļo patiesi, atklāti un godīgi.

## 18. Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršana, starptautiskās finanšu sankcijas



**18.1.** Banka savā darbībā īsteno principu “Pazīsti savu klientu”, kuram at-  
bilstoši citastarp veic klienta izpēti un tās gaitā iegūto dokumentu, datu  
un informācijas uzglabāšanu.

**18.2.** Banka īsteno pasākumus principa “Pazīsti savu klientu” ieviešanai,  
lai gūtu pārliecību, ka banka netiek izmantota noziedzīgi iegūtu naudas  
līdzekļu legalizācijai, terorisma vai proliferācijas finansēšanai vai starp-  
tautisko finanšu sankciju apiešanai vai pārkāpšanai.

**18.3.** Banka aktīvi atbalsta cīņu pret noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju, te-  
rorisma un proliferācijas finansēšanu, ievēro starptautiskās finanšu sankcijas.  
Banka atturas no tāda riska uzņemšanās, ko tā nespēj efektīvi pārvaldīt.

## 19. Sadarbība un informācijas apmaiņa ar valsts institūcijām



Banka sadarbojas un sniedz informāciju valsts iestādēm tiesību aktos  
noteiktajā kārtībā. Brīvprātīga informācijas apmaiņa starp publisko un  
privāto sektoru tiek veicināta, ciktāl nepārkāpj tiesību aktos noteikto.

## 20. Interesešu konflikta novēršana



**20.1.** Veiksmīga sadarbība ar klientiem ir atkarīga no bankas stratēģijas, savstarpējās uzticēšanās un darbības ētikas. Banka sniedz finanšu pakalpojumus, nodrošinot vispārēju un taisnīgu interesešu konfliktu pārvaldību starp banku, sadarbības partneriem, darbiniekiem un klientiem, kā arī nosaka ētiskus interesešu konfliktu pārvaldības principus saviem darbiniekiem.

**20.2.** Banka atturas no nepotisma – ļaunprātīgas ieņemamā amata izmantošanas. Bankas darbinieki neizmanto klientu informāciju personiskās un mantiskās interesēs.

**20.3.** Banka nodrošina, ka tās iekšējie dokumenti satur jēdziena “interesešu konflikts” skaidrojumu un noteikumus tā novēršanai.

**20.4.** Bankas darbiniekiem ir aizliegts pieņemt dāvanas gan darbinieka, gan bankas vārdā, ja atbilstoši tiesību aktiem, vadlīnijām vai bankas iekšējiem normatīvajiem aktiem tā varētu tikt vērtēta kā nepieļaujama vai prettiesiska rīcība.

**20.5.** Banka sagaida, ka tās klienti un sadarbības partneri neveiks tādas darbības, kas stimulētu negodīgu vai neētisku bankas darbinieku rīcību.

## 21. Godīga nodokļu samaksa



**21.1.** Ēnu ekonomika apdraud valsts un sabiedrības labklājību un attīstību. Banka aktīvi atbalsta godīgu saimniecisko darbību un pilnvērtīgu nodokļu nomaksu, kā arī neiesaistās darbībās, kas paredzētu izvairīšanos no nodokļu nomaksas.

**21.2.** Banka godīgi samaksā visus nodokļus atbilstoši valstī noteiktajiem tiesību aktiem.

## 22. Interesešu aizstāvība



**22.1.** Banka godīgi un atklāti īsteno savu interesešu aizstāvību tiesību aktos noteiktajā kārtībā, ievērojot arī sabiedrības intereses, tai skaitā ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas starpniecību.

**22.2.** Interesešu pārstāvība ir politiski neitrāla un tiek īstenota institucionālā formā, lai banku un Latvijas Finanšu nozares asociāciju uzskatītu par uzticamu sadarbības partneri.

**22.3.** Interesešu pārstāvība ir maksimāli atklāta, sniedzot par to informāciju publiski, tai skaitā Latvijas Finanšu nozares asociācijas tīmekļa vietnē.

## 23. Darba vide un cilvēkresursi



**23.1.** Banka rūpējas par labu un drošu darba vidi visiem saviem darbiniekiem.

**23.2.** Banka rūpējas par darbinieku privātās un darba dzīves līdzsvara nodrošināšanu.

**23.3.** Banka rūpīgi izvēlas savus darbiniekus, uzrauga viņu darbu, regulāri paaugstina to kvalifikāciju, lai nodrošinātu kvalitatīvu un godprātīgu pakalpojumu sniegšanu.

**23.4.** Banka neierobežo darbinieku pāreju pie konkurenta.

**23.5.** Banka atzīst darbinieku biedrošanās brīvību un kolektīvās sadarbības tiesības.

**23.6.** Banka aktīvi iestājas par visu veidu piespiedu un obligātās nodarbinātības izskaušanu, bērnu nodarbinātības, modernās verdzības un cilvēku tirdzniecības aizliegšanu, pārkāpjot tiesību aktus.

**23.7.** Banka nepārtraukti uzlabo savus darba vides un cilvēkresursu vadības standartus, lai nepieļautu diskrimināciju darba vidē.

## 24. Finanšu pratība



**24.1.** Banka rūpējas par to, lai klienti izprastu pakalpojumus, ko viņi lieto, kā arī ar tiem saistītos riskus.

**24.2.** Banka veic izglītojošas un informatīvas aktivitātes, lai celtu savu klientu finanšu pratības līmeni gan attiecībā uz kredītēšanu, gan uzkrājumu kultūru, gan drošību pret krāpšanu.

**24.3.** Banka nepārtraukti rosina klientus rūpēties par savu finanšu stabilitāti, finanšu drošību un finansiālo ilgtspēju.

**24.4.** Pirms līguma noslēgšanas par bankas produktu vai pakalpojumu izmantošanu, klientiem būtu jānoskaidro to lietošanas noteikumi, tostarp izmaksas, drošības prasības, kā arī riski.

**24.5.** Pirms tādu produkta vai pakalpojuma lietošanas uzsākšanas, klientiem patstāvīgi un objektīvi jāizvērtē sava līdzšinējā finanšu pieredze, ja nepieciešams, lūdzot palīdzību bankas darbiniekiem risku izvērtēšanā.

**24.6.** Klientiem ir atbildīgi jāplāno budžets un naudas plūsma, lai nodrošinātu savu finanšu stabilitāti ilgtermiņā.

**24.7.** Bankas iespēju robežās veicina un popularizē uzkrājumu kultūras veidošanos, lai ikviens klients varētu rūpēties par savu finanšu stabilitāti, veidojot drošības uzkrājumus.

