

# Siðferðileg viðmið á fjármálamarkaði

## 1) Virðing fyrir lögum og eftirlitsaðilum

Fjármálafyrirtæki virða lög, reglur og önnur viðmið, sem Alþingi og stjórnvöld setja.

Fjármálafyrirtæki eiga faglegt og uppbyggilegt samstarf við stjórnvöld og eftirlitsstofnanir og veita aðgang að réttum upplýsingum, eftir því sem lög leyfa, um þau atriði sem þeim er ætlað að hafa eftirlit með.

Fjármálafyrirtæki fylgja viðurkenndum viðmiðum um stjórnarhætti fyrirtækja.

Fjármálafyrirtæki reyna að koma í veg fyrir að starfsemi þeirra sé notuð í ólögumætum tilgangi. Þau setja sér starfsreglur til að sporna gegn peningabætti og annarri misnotkun og vinna með yfirvöldum að því að koma í veg fyrir vafasama viðskiptahætti.

## 2) Virðing fyrir viðskiptavinum

Fjármálafyrirtæki leitast við að eiga góð og uppbyggileg tengsl við viðskiptavinina sína og tryggja hagsmunum beggja aðila í viðskiptum þeirra á milli.

Fjármálafyrirtæki þarf að þekkja viðskiptavinina sína og hafa þá vitneskju um umsvif þeirra sem nauðsynleg er til að geta veitt þeim góða og eðlilega þjónustu, byggða á gagnkvæmu trausti.

Fjármálafyrirtæki veita viðskiptavinum sínum vandaða fjármálaráðgjöf sem gerir þeim kleift að taka upplýstar ákvarðanir um fjármál sín. Þau gæta þess að kynna viðskiptavinum sem best forsendur fjárhagslegra ákvarðana og gera þeim grein fyrir áhættu sem fylgir viðskiptum.

Fjármálafyrirtæki meta stöðu viðskiptavina og taka ákvarðanir um fyrirgreiðslu í ljósi málefnalegra sjónarmiða.

## 3) Virðing fyrir starfsfólki

Fjármálafyrirtæki leggja áherslu á að starfsmenn hafi fullnægjandi þekkingu á þeim lögum sem í landinu gilda og varða viðfangsefni þeirra í starfi. Þau leggja rækt við fræðslu og símenntun starfsmanna sinna og gera þeim kleift að starfa faglega, af heilindum og metnaði.

Fjármálafyrirtæki virða sérþekkingu starfsmanna sinna og leitast við að efla gagnrýna og faglega umræðu meðal þeirra. Þau leggja áherslu á að gæðakröfum og viðurkenndum verkferlum sé fylgt við afgreiðslu mála.

Starfsmenn eru hvattir til þess að benda á það sem betur má fara í starfsemi fyrirtækis síns og benda á leiðir til úrbóta. Starfsmenn sem upplýsa um mistök eða afgang í starfsemi fyrirtækis síns eru ekki látnir gjalda fyrir það.

#### **4) Virðing fyrir ólíkum hagsmunum**

Fjármálafyrirtæki taka tillit til hagsmuna viðskiptavina, eigenda, starfsmanna og samfélagsins í heild. Þau grípa til þeirra úrræða í rekstri sínum sem best geta stuðlað að því markmiði að hagsmunaárekstrar séu meðhöndlaðir af sanngirni og í samræmi við gildandi lög og reglur.

Fjármálafyrirtæki beita faglegum aðferðum við að afla sér viðskipta og forðast illt umtal um samkeppnisaðila.

Þegar stjórnendur, starfsfólk og tengdir aðilar eiga viðskipti við fjármálafyrirtæki lúta þau lögum, reglum og viðmiðum sem tryggja eiga hlutlægni við ákvarðanatöku.

#### **5) Virðing fyrir trúnaði, friðhelgi einkalífs og samfélagslegum áhrifum ákvarðana**

Fjármálafyrirtæki virða trúnaðarskyldu sína og láta þriðja aðila aldrei í té trúnaðarupplýsingar um viðskiptasambönd sín nema þegar lög kveða á um slíkt eða viðskiptavinur óski þess sérstaklega.

Fjármálafyrirtæki hagnýta sér ekki upplýsingar um viðskiptavinum sínum í öðrum tilgangi en þeim sem ætlast var til þegar upplýsingarnar voru veittar, nema heimildar til annars hafi verið aflað hjá viðkomandi.

Fjármálafyrirtæki leitast við að gera starfsmenn sína meðvitaða um samfélagsleg áhrif þeirra fjárhagslegu ákvarðana sem þeir taka í starfi. Starfsmenn taka tillit til samfélagslegra sjónarmiða eftir því sem kostur er þegar taka þarf erfiðar ákvarðanir sem geta varðað lífsviðurværi fólks.