

Mga Pangkalahatang Saligan (Seksiyon 2) ng Kodigo ng Kasanayan sa Pagbabangko

2. Mga Pangkalahatang Saligan

Dapat isaalang-alang ng mga institusyon ang pinansiyal na kagalingan ng mga mamimili, at ang epekto, mga pagkakataon at mga panganib ng digitalization at teknolohikal na pagsulong at sustenableng pananalapi para sa mga mamimili kapag pinangangalagaan ang mga seksyon 2.1 hanggang 2.10 kung angkop.

2.1. Pantay at Patas na Pagtrato sa mga Mamimili

Dapat tratuhin ng mga institusyon ang lahat ng mga mamimili nang pantay, tapat at patas sa lahat ng mga yugto ng kanilang relasyon sa mga institusyon, sa partikular, kung saan ginamit ang digital na teknolohiya. Ang patas na pagtrato sa mga mamimili ay dapat mahalagang bahagi ng mabuting pamamahala at kultura ng korporasyon ng lahat ng mga institusyon at kanilang mga pinahihintulatang ahente. Dapat may espesyal na atensiyon ang nakatuon sa mga pangangailangan ng mga mahihinang grupo.

2.2. Mga De-kalidad na Produktong Pinansyal

Ang mga institusyon ay dapat magkaroon ng angkop na pangangasiwa sa produkto at pamamahala upang matiyak na ang mga produktong pinansiyal ay idinisenyo at ipinamamahagi.

2.3. Pagsisiwalat at Pagiging Malinaw

Dapat ilatag at malinaw na ipaliwanag ng mga institusyon at kanilang mga pinahihintulatang ahente ang mga importanteng katangian, maaaring peligro at kondisyon ng mga produkto, bayarin, komisyon o karampatang singil, at ipaalam ang mga detalyeng ito sa mga mamimili. Ang mga karagdagang pagsisiwalat, kasama ang mga angkop na babala, ay dapat buuin upang magbigay ng tamang impormasyon na akma mga uri at maaaring panganib ng mga produkto at serbisyo. Dapat din silang magbigay ng impormasyon sa mga salungatan ng interes na kaugnay ng paggamit ng mga institusyon ng kanilang mga pinahihintulatang ahente kung saan ibinebenta ang anumang produkto. Dapat na ibigay ang angkop na impormasyon sa lahat ng mga yugto ng relasyon sa mamimili. Lahat ng pinansiyal na promosyon na materyal ay dapat tumpak, tapat,

maunawaan at hindi mapanlinlang. Ang mga istandard na kasanayan sa pagsisiwalat bago ang kontrata ay dapat iangkop kung saan mailalapat at maaari upang pahintulutan ang paghahambing ng mga produkto at serbisyo na may parehong kalikasan. Ang mga pagkakataong ibinigay ng paggamit ng mga digital na channel para sa pagsisiwalat sa mga mamimili ay dapat isaalang-alang.

Kapag ibinigay ang payo, ang payo ay dapat walang pansariling hangarin at dapat batay sa profile ng mamimili na isinaalang-alang ang pagiging kumplikado ng produkto, ang mga maaaring panganib pati na ang mga layuning pampinansiyal, kaalaman, kakayahan at karanasan ng mamimili. Dapat ipabatid ng mga institusyon sa mga mamimili na mahalaga na ibigay sa mga institusyon ang nararapat, tumpak at maibibigay na impormasyon.

2.4. Edukasyon at Kamalayang Pinansyal

Dahil ang mga mamimili ay may mga pananagutan sa pagpapahusay ng kaalamang pinansyal, dapat na masanib-puwersa ang mga institusyon sa pamahalaan, lupong namamahala at mga iba pang stakeholder upang itaguyod ang edukasyon at kamalayang pinansyal, kasama ang digital na pinansiyal na literacy, at tumulong sa mga mamimili na bumuo ng angkop na kaalaman, kasanayan at kumpiyansa upang maunawaan ang mga maaaring panganib, kasama na ang mga pinansiyal na panganib at oportunidad at mga panganib sa digital na seguridad, gumawa ng mga mahusay na desisyon, kaalaman kung saan pupunta para sa tulong, at paggawa ng epektibong aksiyon upang mapabuti ang kanilang sariling sitwasyong pinansiyal. Ang probisyon ng malawakang edukasyon at impormasyong pinansiyal upang palalimin ang pinansiyal na kaalaman at kakayahan ng mamimili ay dapat na itaguyod lalo na sa mga mahihintang grupo. Malinaw na impormasyon ukol sa proteksiyon ng mamimili, mga karapatan at pananagutan ay dapat na madaling makuha ng mga mamimili.

2.5. Responsableng Pamamalakad ng mga Institusyon at Pinahihintutalang Ahente

Ang mga institusyon at kanilang pinahihintutalang ahente ay dapat may layunin na makipagtulungan upang protektahan ang mga mamimili at maging responsable para sa pagpapatibay ng pinansiyal na proteksiyon ng mamimili. Ang mga institusyon ay dapat responsable at managot sa aksiyon

ng kanilang mga pinahihintulutang ahente at mga tagapagkaloob ng serbisyo na ikatlong partido. Depende sa uri ng transaksyon at base sa paunang impormasyon na ibinibigay ng mga mamimili, dapat suriin ng mga institusyon ang kakayahan at pangangailangang pinansyal ng kanilang mga mamimili bago sila alukin ng produkto, payo o serbisyo. Ang kawani (lalo na ang mga direktang nakikihalubilo sa mga mamimili) ay dapat may wastong kasanayan at kuwalipikado. Ang mga institusyon at kanilang mga pinahihintulutang ahente ay dapat magsikap na iwasan ang mga salungatan ng interes. Kapag hindi ito maiiwasan, dapat nilang matiyak na may wastong pagsisiwalat, may mga panloob na mekanismo upang pangasiwaan ang mga salungatan, o tanggihan na ibigay ang produkto, payo o serbisyo. Ang istruktura ng pagsasauli ng bayad para sa kawani ng mga institusyon, at kung saan angkop, ang kanilang mga pinahihintulutang ahente ay dapat nakaplano na maghimok ng responsablenggawi sa negosyo, patas na pagtrato ng mga mamimili at upang maiwasan ang mga salungatan ng interes.

2.6. Pag-access at inklusyon

Dapat hangarin ng mga institusyon na suportahan ang pag-access at paggamit ng mga mamimili sa mga produkto at serbisyong pampinansyal, at isulong ang isang inklusibong sistemang pinansiyal, na gumagamit ng digitalization kung saan may kaugnayan.

2.7. Proteksiyon ng mga Ari-arian ng Mamimili laban sa Panloloko at Maling Paggamit

Dapat ang mga institusyon ay may nararapat na impormasyon, mga mekanismo ng pagkontrol at proteksiyon upang protektahan ang mga deposito, ipon at ibang iba pang pinansiyal na ari-arian ng mga mamimili at may mataas na antas ng katiyakan, kasama na ang laban sa panloloko, paglustay at iba pang maling paggamit. Dapat na madaling gamitin ng mga institusyon ang mga mekanismong ito sa mga bagong teknolohiya at mga panganib sa digital na seguridad.

2.8. Proteksiyon ng Datos at Pagkapribado ng Mamimili

Dapat ang mga institusyon ay may mga angkop na mekanismo ng kontrol at proteksiyon upang protektahan ang pinansiyal at personal na impormasyon ng mga mamimili. Ang mga mekanismong ito ay dapat sumunod sa lahat ng mailalapat na batas at lulu na ay dapat bigyang kahulugan ang mga layunin kung saan ang datos ay maaaring kolektahin, iproseso, hawakan, gamitin at isiwalat. Ang mga mekanismo ay dapat ding kumilala ng mga karapatan ng mga mamimili na malaman ang pagbabahagi ng datos, pagkuha ng datos at mabilis na pagwawasto at/o pagbubura ng di-tumpak, o di legal na kinolekta o ipinorosesong datos.

2.9. Pangangasiwa at Pagwawasto ng mga Reklamo

Ang mga institusyon at, kung saan angkop, ang kanilang mga pinahihintulatang ahente ay dapat magbigay sa mga mamimili ng mga makatwirang paraan upang magsumite ng mga paghahabol, magreklamo at maghanap ng pagwawasto na maaakses, patas, mananagot, napapanahon at mabisa. Ang mga paraan na ito ay hindi dapat nagpapataw ng di-makatwirang gastos, pagkaantala o pabigat sa mga mamimili.

2.10. Kompetisyon

Dapat pahintulutan ng mga institusyon ang mga mamimili na humanap, magkumpara at, kung saan angkop, magpalit ng mga produkto at institusyon ng madali at may makatwiran at isinawalat na gastos.