



## **LIETUVOS CENTRINĖS KREDITO UNIJOS IR JOS NARIŲ - KREDITO UNIJŲ ETIKOS KODEKSAS**

### **TURINYS**

#### **I BENDROSIOS NUOSTATOS**

#### **II VEIKLOS PRINCIPAI**

- 2.1. Teisingumo ir sąžiningumo principas
- 2.3. Konfidencialumo ir kliento paslapčių išsaugojimo principas
- 2.4. Atsakomybės ir atskaitomybės principas
- 2.5. Kooperacijos principas

#### **III TARPUSAVIO SANTYKIAI IR ELGESIO NORMOS:**

- 3.1. Nariai ir klientai
- 3.2. Vadovai
- 3.3. Darbuotojai
- 3.4. Partneriai
- 3.5. Konkurentai
- 3.6. Darbo aplinka
- 3.7. Konfliktinės situacijos

#### **IV BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 4.1. Etikos kodekso nuostatų laikymasis
- 4.2. Etikos komisija

## IŽANGA

Visuomenės pasitikėjimą siekiame pelnyti teikiamų profesionalių paslaugų įvairove, kokybe ir kiekvienam sukuriama ypatinga individualia verte. Todėl veikiamo sąžiningai, skaidriai, patikimai, pagarbiai, atsakingai, atsižvelgdami į bendruomenės poreikius. Vadovaudamiesi etikos kodeksu atstovaujame kredito unijas, save, kolegas ir narius.

Visose situacijose priimdami geriausius sprendimus laikomės šio etikos kodekso nuostatų, o kuriamos finansinės priemonės leidžia kredito unijų nariams siekti individualių ir ambicingų tikslų finansų rinkoje. Šiuo dokumentu patvirtiname elgesio taisykles, kuriomis puoselėjame bei skleidžiame svarbiausias kredito unijų vertybes.

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. *Lietuvos kredito unijų Etikos kodeksas (toliau – etikos kodeksas) siekia skatinti Lietuvos centrinės kredito unijos (toliau – LCKU) ir jos narių – kredito unijų – darbuotojų ir vadovų profesionalumą atsakingai vykdant pareigas.*
- 1.2. *Etikos kodeksas remiasi kredito unijų misija, vizija ir pagrindinėmis vertybėmis, padeda jas puoselėti bei atspindi, kaip kredito unijų vadovai ir darbuotojai elgiasi dirbdami kartu, bendraudami su nariais ir klientais (toliau – klientai), partneriais, viešosiomis, privačiomis įstaigomis bei kitais visuomenės nariais.*
- 1.3. *Jei šiame etikos kodekse nėra apibrėžta tam tikrų elgesio normų, kredito unijų vadovai ir darbuotojai elgiasi taip, kad jų elgesys atitiktų visuomenėje priimtinius aukščiausio lygio patikimumo, sąžiningumo bei skaidrumo standartus.*

## II. VEIKLOS PRINCIPAI

- 2.1. ***Teisingumo ir sąžiningumo principas.*** *Atlikdami savo pareigas, bendraudami tarpusavyje ar su klientais, kredito unijos darbuotojai ir vadovai elgiasi objektyviai, sąžiningai, vengia situacijų, dėl kurių galėtų kilti interesų konfliktas. Įgyvendindami šiuos principus, kredito unijos darbuotojai ir vadovai taip pat:*
  - 2.1.1. vienodai traktuoja kitus asmenis. Lytis, rasė, tautybė, labos, kilmės, socialinės padėties tikėjimas ir įsitikinimai – negali būti priežastis teikti išskirtines teises ar privilegijas;
  - 2.1.2. išklauso besikreipiančius asmenis ir pateikia jiems tokią informaciją, kuri padėtų priimti tinkamiausią sprendimą esamoje situacijoje;
  - 2.1.3. pavestas pareigas vykdo atidžiai ir operatyviai, laikosi kredito unijų veiklą reglamentuojančių bei kitų reikiamų teisės aktų nuostatų;
  - 2.1.4. priimdami sprendimus vadovaujasi patikimais duomenimis, paaiškinimais, rekomendacijomis.
  - 2.1.5. laikosi Kredito unijų įstatymo, kitų teisės aktų, kredito unijos įstatų ir kitų vidaus veiklą reglamentuojančių dokumentų;
- 2.2. ***Konfidencialumo ir klientų paslapčių išsaugojimo principas.*** *Kredito unijos darbuotojai bei vadovai klientų patiktą informaciją ar su kredito unijos veikla susijusią neviešą informaciją laiko*

*paslapyje, kuria ir puoselėja saugią bei atsakingai valdomą finansų įstaigą. Konfidencialia informacija vadinama:*

- 2.2.1. kredito unijos kliento finansinė būklė, unijoje turimos sąskaitos ir lėšų likučiai, vykdomos piniginės operacijos, su kredito unija sudarytų sutarčių sąlygos, kliento komercinės ar profesinės paslaptys;
- 2.2.2. žinios apie planuojamą kredito unijos veiklą, jos kryptis ir kitas susisijusias aplinkybes;
- 2.2.3. kredito unijos vidinę veiklą reglamentuojančios tvarkos, reglamentai ar kiti nevieši dokumentai;
- 2.2.4. informacija apie kredito unijos materialiosios ir intelektualios nuosavybės apsaugą, kitus susijusius duomenis, kompiuterinę sistemą (pavyzdžiui, el. pašto, tinklalapių, naudojamų sistemų, darbo vietos apsaugos sistemos prisijungimo duomenys, slaptažodžiai, žinios, kaip jomis naudotis);
- 2.2.5. bet kokia kita informacija, kuriai toks statusas priskirtas, ir susitarimai pasirašyti su trečiaisiais asmenimis.

**2.3. *Atsakomybės ir atskaitomybės principas.*** *Kredito unijos vadovai ir darbuotojai prisiima atsakomybę už savo veiksmus. Atsakomybė ir atskaitomybė taip pat reiškia, kad:*

- 2.3.1. darbuotojai ir vadovai vykdo veiklą tik įsitikinę, jog jų elgesys kiek įmanoma atitinka besikreipusio asmens teises ar teisėtus interesus;
- 2.3.2. sudaromos sąlygos klientui susipažinti su jo teisėmis, pareigomis, vieša kredito unijos veiklos informacija;
- 2.3.3. kilus klausimams kredito unijos darbuotojai operatyviai ir lanksčiai išsprendžia iškilusius klausimus. Prireikus kredito unijos atstovai pagrindžia savo elgesio motyvus;
- 2.3.4. sprendžiant kliento klausimus pasiūloma alternatyvios galimybės norimam rezultatui pasiekti;

**2.4. *Kooperacijos principas.*** *Kooperacija kredito unijos veikloje atspindi narių, darbuotojų ir vadovų tarpusavio pagalbą, pagarbą kito asmens poreikiams bei interesams, iniciatyvumą bei aktyvų dalyvavimą siūlant naujas idėjas ar tobulinant jau esančią kredito unijų sistemą. Kooperacija yra grindžiama:*

- 2.4.1. savanoriška ir atvira naryste;
- 2.4.2. demokratinio narių valdymu ir autonomija;
- 2.4.3. aktyviu kredito unijos narių dalyvavimu kredito unijos ir šalies ekonominėje veikloje;
- 2.4.4. švietimu, kvalifikacijos kėlimu ir informacijos sklaida;
- 2.4.5. partneryste ir bendravimu tarp kredito unijų, kooperatyvų, bendruomenių ir kitų organizacijų bei viešųjų, privačiųjų institucijų;

2.4.6. finansiniais bei žmogiškaisiais ištekliais padedame plėtoti bendruomeniškas iniciatyvas, padedančias gerinti gyvenimo kokybę įvairiuose Lietuvos regionuose.

### III. TARPUSAVIO SANTYKIAI IR ELGESIO NORMOS

**3.1. Nariai ir klientai.** *Veiklos sėkmės pamatas susideda iš klientų aptarnavimo kokybės ir veiklos efektyvumo. Bendraudami su klientais darbuotojai:*

- 3.1.1. teikia kokybiškas paslaugas kredito unijos klientams vadovaujantis teisingumo ir sąžiningumo bei konfidencialumo principais (žr., 2.1 p., 2.2 p.);
- 3.1.2. objektyviai ir vienodai vertina visus klientus neteikiant jiems išskirtinių išimčių. Asmeniniai ryšiai – nėra pagrindas gauti/suteikti papildomą naudą ar išskirtinumą (pavyzdžiui, priimant asmenį į darbo vietą, suteikiant finansines paslaugas);
- 3.1.3. išsamiai informuoja narius ir klientus apie produktus, paslaugas, kainą, perspėja apie įmanomas galimas pasekmes ir vengia klaidinančių teiginių;
- 3.1.4. yra tolerantiški ir atsimena, kad klientą galima įžeisti net to nenorint;
- 3.1.5. suteikia informaciją visiems kredito unijos nariams ir klientams pasiekiamoje vietoje apie veiklos rezultatus, valdybos, visuotinių narių susirinkimų protokolus bei ataskaitas;
- 3.1.6. užtikrina indėlių ir kitų priimtų ar pasiskolintų lėšų saugumą;
- 3.1.7. neprašo ir neima kyšių, pareigomis kredito unijoje ar unijos operacijoms atlikti;
- 3.1.8. informuoja klientus apie jų teises ir pareigas dalyvaujant kredito unijos veikloje.

**3.2. Vadovai.** *Valdymo organų nariai valdydami kredito unija, atsakingai vykdo savo pareigas bei vykdo visas susijusias atsakomybes:*

- 3.2.1. maloniai bendrauja su komanda, klientais ir kitais visuomenės nariais;
- 3.2.2. visas kredito unijos turtas, lėšos, ištekliai darbuotojų ir vadovų naudojami sąžiningai, saugiai, ekonomiškai. Kredito unijos turtu ir nuosavybe vadovai ir darbuotojai naudojami tik tiesioginiai veiklai, pareigoms vykdyti. Jeigu pastebima, kad turtas naudojamas kitoms reikmėms tenkinti, bandoma tai sustabdyti;
- 3.2.3. užtikrina vienodas darbo sąlygas savo darbuotojams remiantis teisingumo ir sąžiningumo bei konfidencialumo principais (žr. 2.1 p., 2.2 p.);
- 3.2.4. stengiasi išvengti bet kokiais valdymo klausimais kredito unijos ir asmeninių interesų konflikto;
- 3.2.5. užtikrina ir įvertina, kad asmeniniai vieši pasisakymai ir vertinimai būtų suprasti kaip jų asmeninė, o ne kaip kredito unijos ar viso kredito unijų judėjimo, pozicija;
- 3.2.6. kredito unijos veiklą vykdo pelningai, atsakingai investuoja į naujus produktus ir paslaugas, siekia suteikti naudą nariams maksimizuojant kredito unijos pajamas;
- 3.2.7. balsuoja sprendžiant visus kredito unijos klausimus, išskyrus tai, kas nėra susiję su asmenine veikla;

- 3.2.8. naudojantis kredito unijos finansinėmis paslaugomis nesinaudoja tarnybine padėtimi. Prieš renkant naujus kredito unijos organų narius patikrinama, ar šie asmenys sąžiningai vykdo veiklą (tiek kredito unijoje, tiek nesusijusiose veiklose);
- 3.2.9. kredito unijai vadovauti negali asmuo susijęs su nusikalstamomis veikomis
- 3.2.10. stiprina savo gebėjimus, įgūdžius ir žinias, semdamiesi iš geriausių kredito unijų veiklos pavyzdžių ir patirčių tarptautinėje erdvėje.

**3.3. Darbuotojai.** *Vystydami veiklą ir santykius kredito unijos viduje darbuotojai:*

- 3.3.1. kuria teigiamą atmosferą, pagiria kolegas už atliktus darbus, dalyvauja socialinėse iniciatyvose;
- 3.3.2. informuoja savo vadovus dėl savo dalyvavimo ar ketinimų dalyvauti renkamuose politinių partijų, valdžios ir savivaldos organuose;
- 3.3.3. sklandžiai vykdo pavestas užduotis ir nurodymus, laikosi visų nuostatų reglamentuojančių darbo eigą;
- 3.3.4. laikosi geranoriškumo principų, skatina savitarpio pasitikėjimą. Santykiuose su kolegomis vengia:
  - priekabiavimo, diskriminavimo;
  - asmens žeminimo ar įžeidinėjimo;
  - apkalbų, reputacijos žeminimo;
  - nesantaikos kurstymo naudojantis pareigybiniais ar psichologiniais privalumais;
  - neverčia kolegų paskelbti neskelbtinos informacijos tretiesiems asmenims;
- 3.3.5. darbuotojai ir vadovai negali užsiimti veikla, kuri konkurencijos požiūriu būtų žalinga kredito unijai arba sukeltų interesų konfliktą, taip pat tiesiogiai ar netiesiogiai papildomai nedirbti, nedalyvauti ir neveikti jokioje įmonėje ar versle, konkuruojančioje su Kredito unija ar galinčia pakenkti Kredito unijos prestižui.

**3.4. Partneriai.** *Esame patikimi partneriai, kuriuos rinkęsi esamos ir potencialios kooperatinės bei kitos bendrovės, privačios arba viešosios organizacijos (įskaitant valstybės institucijas), nevyriausybines organizacijas. Siekiame tvarios partnerystės, visą dėmesį skiriame ilgalaikiams verslo ryšiams ir produktyviam bendradarbiavimui, todėl:*

- 3.4.1. tikimės, kad mūsų partneriai laikosi tarptautinių žmogaus teisių, darbo sąlygų, aplinkosaugos ir antikorupcijos standartų;
- 3.4.2. skatiname partnerius savo veiklą grįsti mūsų vertybėmis – tai svarbu užmezgant naujus ar toliau vystant esamus santykius.

**3.5. Konkurentai.** *Mes gerbiame savo konkurentus ir su jais konkuruojame sąžiningai, laikydami verslo etikos ir galiojančių įstatymų, todėl:*

- 3.5.1. remiame konkurenciją ir nebandome užkirsti kelio kitiems finansų dalyviams laisvai konkuruoti, viešai nekomentuojame konkurentų veiklos.

**3.6. Darbo aplinka.** *Mes tausojame savo išteklius, saugome turtą ir konfidencialią informaciją. Darbo aplinka mus supa kasdien, todėl kiekvienas vadovas ir darbuotojas saugo:*

- 3.6.1. intelektualią nuosavybę – mūsų paslaugos, planai ir verslo paslaptys, prekės ženklai, darbuotojų žinios yra labiausiai vertinamas ir puoselėjamas turtas;
- 3.6.2. konfidencialią informaciją, kuri perduodama tik saugiais būdais, nėra galimybių prie jos prieiti viešais ar privačiais kanalais;
- 3.6.3. darbo ir veiklos inventorių, kuri darbuotojai arba vadovai pastebėję sugedusį, sulūžusį ar niekojamą, tai sustabdo patys arba praneša atsakingiems asmenims.

**3.7. *Konfliktinės situacijos.*** Darbuotojai ir vadovai dirbdami kredito unijoje siekia geriausio rezultato klientams, šiuo tikslu:

- 3.7.1. vengia aplinkybių, kurios skatintų konflikto atsiradimą. Ginčai ir konfliktai (su klientais, žiniasklaida, partneriais, konkurentais, visuomenės nariais) sprendžiami taikiai;
- 3.7.2. darbuotojai ir vadovai darbo metu užsiima tik ta veikla, kuri yra tiesiogiai susijusi su jų pareigomis;
- 3.7.3. darbuotojai ir vadovai priima tik simbolinės vertės dovanas (pavyzdžiui, simboliniai suvenyrai, gėlės, kvietimai į renginį) tik oficialių vizitų, susitikimų, svečių priėmimo metu bei tuomet, kai nepriimami jokie su veikla susiję sprendimai. Dovanos pinigų išraiška nėra priimamos.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

**4.1.** *Etikos kodekso nuostatų laikymasis pirmiausia grindžiamas kredito unijų vadovų ir darbuotojų savimone ir sąžine;*

**4.2.** ***Etikos komisija.** Etikos kodekso priežiūrą atlieka ir etikos kodekso nuostatas aiškina bei taiko Etikos komisija (toliau – Komisija), kuri sudaryta iš 5 narių. Komisijos narių kadencijos laikas yra 4 metai. Kadencijų skaičius yra neribotas:*

- 4.1.1. Etikos komisijos formavimo ir darbo tvarką nustato Lietuvos centrinės kredito unijos Etikos komisijos patvirtintas Etikos komisijos darbo reglamentas. Komisija savo veiklą organizuoja vadovaudamasi LCKU Etikos komisijos patvirtintu darbo reglamentu;
- 4.1.2. bet kuris kredito unijų vadovas, darbuotojas, narys ar klientas, sužinojęs apie etikos kodekso pažeidimus ar nesilaikymą, kreipiasi į Komisiją;
- 4.1.3. komisija, išnagrinėjusi pranešimą, teikia rekomendacinio pobūdžio išvadas, į kurias atsižvelgus kredito unijos gali taikyti Komisijos darbo reglamente nurodytas sankcijas;
- 4.1.4. Etikos kodeksas gali būti papildomas ir tobulinamas kredito unijų vadovų, darbuotojų ir Komisijos narių iniciatyva;

*Pastebėjus etikos kodekso pažeidimus kviečiame informuoti apie tai el. paštu: [etikoskodeksas@lku.lt](mailto:etikoskodeksas@lku.lt) arba telefono numeriu 837 200584.*