

ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Махсудов Ориф Шакирович

Научный руководитель

Самаркандский институт экономики и сервиса

Факультет Банковско-Финансовых услуг Узбекистан

Обламурадов Сардор, Талибова Рушана

Студенты 3-курса

АННОТАЦИЯ

Эта статья посвящена этическим стандартам коммерческих банковских услуг. Автор обсуждает концепцию этических стандартов и их значение в сфере деятельности коммерческих банков, а также основные этические нормы, включая информационную прозрачность и надежность, уважение конфиденциальности клиентов, справедливое и корректное обслуживание, а также в статье рассматриваются возможные нарушения этики обслуживания и способы обеспечения этих услуг в коммерческих банках.

Ключевые слова: этические стандарты, сервис, коммерческие банки, клиенты, прозрачность, конфиденциальность, справедливость, ответственность.

ETHICAL STANDARDS FOR THE PROVISION OF COMMERCIAL BANKING SERVICES

Oblamuradov.S, Talibova.R

ANNOTATION

This article is devoted to ethical standards in commercial banking. The author discusses the concept of ethical standards and their importance in the field of commercial banking, as well as basic ethical standards, including information transparency and reliability, respect for customer confidentiality, fair and correct service, and the article also discusses possible violations of service ethics and ways to provide these services in commercial banks.

Key words: ethical standards, service, commercial banks, clients, transparency, confidentiality, fairness, responsibility

TIJORAT BANK XIZMATLARINI KO'RSATISHNING**AXLOQIY ME'YORLARI****Oblamuradov.S, Talibova.R****ANNOTATSIYA**

Ushbu maqola tijorat banklarida axloqiy me'yorlarga bag'ishlangan. Muallif axloqiy me'yorlar tushunchasi va ularning tijorat banki faoliyatidagi ahamiyati, shuningdek, asosiy axloqiy me'yorlar, jumladan, axborotning shaffofligi va ishonchliligi, mijozlarning maxfiyligini hurmat qilish, adolatli va to'g'ri xizmati va maqolada, shuningdek, tijorat banklarida xizmat ko'rsatish etikasining buzilishi va ushbu xizmatlarni ko'rsatish yo'llari ham muhokama qilinadi.

Kalit so'zlar: *axloqiy me'yorlar, xizmat ko'rsatish, tijorat banklari, mijozlar, shaffoflik, maxfiylik, adolatlilik, mas'uliyat.*

Этические стандарты очень важны в коммерческих банках, поскольку они помогают установить кодекс поведения и создают надежную основу для взаимодействия между банками и их клиентами и сотрудниками.

Некоторыми из основных ценностей этических стандартов коммерческих банков являются:

1. Доверие клиентов: Банки основаны на доверии, и этические стандарты помогают поддерживать это доверие. Клиенты должны убедиться в том, что их финансовые интересы должным образом защищены и что банк действует честно и беспристрастно (прежде всего, клиент должен доверять своему банку).

2. Прозрачность: Этические стандарты требуют, чтобы банки обеспечивали прозрачность операций с клиентами. Банки должны предоставлять всю необходимую информацию об услугах, сборах и расходах, чтобы клиенты могли делать осознанный выбор (Узбекистан имеет стабильный и эффективно исполняемый национальный бюджет, но необходимо увеличить национальные финансы. Капиталбанк - один из лучших)

3. Защита конфиденциальности: По-скольку банки имеют доступ к конфиденциальной информации своих клиентов, этические нормы требуют, чтобы эта информация оставалась конфиденциальной. Когда дело доходит до конфиденциальности финансовых данных, клиенты должны чувствовать себя защищенными. (В качестве примера Kapitalbank, настоящая политика конфиденциальности (далее - политика) мобильного приложения Kapitalbank (далее - приложение) применяется к акционерному коммерческому банку Kapitalbank (далее - банк). Это относится к информации, которую вы можете использовать при использовании приложения.)

4. Справедливость: Банки должны принимать справедливые решения и действовать в наилучших интересах своих клиентов. Это включает в себя проведение дополнительных проверок безопасности и соответствия требованиям перед предоставлением финансовых продуктов, а также обеспечение того, чтобы клиенты получали предложения, соответствующие их потребностям и возможностям (это может быть связано с очередью банка, которая может привести к множеству споров)

5. Экологическая ответственность: Банки соблюдают этические стандарты, связанные с использованием ресурсов, сокращением выбросов опасных веществ и устойчивостью деловой практики. Это позволяет банкам брать на себя социальную ответственность и реагировать на растущий спрос на устойчивое развитие.

6. Борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма: Банки должны строго соблюдать правила борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма. Это важное этическое требование, которое помогает предотвратить использование банковских услуг в незаконных целях.

Вообще говоря, этические стандарты играют фундаментальную роль в укреплении доверия и поддержании репутации банков, а также в защите интересов клиентов и общества в целом.

А. Концепция этических стандартов для коммерческих банковских услуг:

- Этические стандарты- это правила и принципы, сформулированные компанией,и сотрудники коммерческих банков должны соблюдать их при предоставлении услуг клиентам.

- Роль этических стандартов в обслуживании клиентов заключается в обеспечении честности, надежности и прозрачности взаимодействия между банками и клиентами, а также в защите интересов и прав клиентов.

В.Важность этических стандартов в сфере коммерческого банкинга:

-Обеспечение доверия клиентов – Этические стандарты обслуживания клиентов помогают укрепить доверие между клиентами к надежности и добросовестности банка.

-Создавать преимущества для конкурентов- Банки, которые следуют этическим стандартам,могут создавать преимущества,превосходящие преимущества конкурентов, привлекая больше клиентов.

-Поддерживать репутацию банка -Соблюдение этических норм помогает поддерживать репутацию банка и становиться надежным партнером для клиентов.

С.Основные этические стандарты коммерческих банков:

1. Прозрачность и надежность информации – банки должны предоставлять клиентам четкую и правдивую информацию об услугах, сборах, комиссионных вознаграждениях и других условиях.

2. Конфиденциальность клиентов - Банки должны защищать личные и финансовые данные своих клиентов от утечки и несанкционированного доступа.

3. Справедливое и адекватное обслуживание - Банки должны предоставлять услуги клиентам справедливо, без предубеждений и дискриминации, принимая во внимание их интересы и потребности.

4. Социальная и экологическая ответственность-

Банки должны осознавать свое социальное и экологическое воздействие и участвовать в устойчивом развитии общества и окружающей среды.

Существует вероятность нарушения стандартов служебной этики. Примеры нарушений и их последствия:

1) Нарушение правил конфиденциальности: Раскрытие личной информации без согласия клиента может привести к серьезным последствиям, таким как потеря доверия со стороны клиента, нарушение законов о конфиденциальности и потенциальные юридические последствия.

2) Ненадлежащее обращение клиентами: Грубое или неуважительное обращение с клиентами может привести к неудовлетворенности компанией или услугами, отрицательным отзывам, потере клиентов и ущербу репутации компании.

3) Гендерная или расовая дискриминация: Дискриминация в отношении клиентов по признаку пола, расы, национальности или других личных характеристик может нарушать этические нормы и приводить к серьезным последствиям для компании, включая потери клиентов, юридические проблемы и плохую репутацию.

4) Отклонение от профессиональных стандартов: невыполнение профессиональных обязательств или ненадлежащее выполнение работы может привести к неудовлетворенности клиентов, потере доверия и возможным юридическим последствиям.

5) Конфликт интересов: противопоставление личных интересов или интересов третьих лиц интересам клиентов нарушает этические нормы, приводит к потере доверия и оказывает негативное влияние на компанию.

6) Необоснованное повышение стоимости услуг и товаров: при отсутствии объективных причин или обмане клиентов в отношении затрат повышение цен приведет к неудовлетворенности клиентов и убыткам.

7) Недостаточная квалификация и обучение сотрудников: Плохое обслуживание или неудовлетворительная производительность работы из-за недостаточной подготовки или квалификации сотрудников ухудшат репутацию компании и вызовут недовольство клиентов.

Нарушение этих этических норм может привести к потере доверия клиентов, угрозе юридической ответственности, ухудшению репутации компании и, в конечном счете, оказать негативное влияние на бизнес и его успех.

-Контролировать деятельность сотрудников и управлять ею

-Вознаграждать и поощрять этическое поведение

-Поддерживать и продвигать этические решения и инициативы сотрудников

-Четко определить ответственность и наказания за нарушения этических норм

-Установить прозрачность и открытость во всех банковских операциях;

-Взаимодействовать с внешними заинтересованными сторонами для получения обратной связи и предложений по вопросам этики

Этические стандарты очень важны в обслуживании клиентов коммерческих банков и играют важную роль в установлении долгосрочных отношений с клиентами. Вот некоторые из основных значений этических стандартов::

1. Доверие клиентов: Этические стандарты помогают установить и поддерживать доверие клиентов, а объективность и беспристрастность обслуживания клиентов являются важными аспектами этого доверия. Банкам необходимо доказать свою приверженность защите интересов своих клиентов.

2. Профессионализм: Банки должны придерживаться высоких стандартов профессионализма во всех аспектах обслуживания клиентов, включая обучение персонала и поддержку со стороны специалистов по финансовому планированию и менеджменту.

3. Конфиденциальность: Банки должны соблюдать строгие правила для обеспечения конфиденциальности информации о клиентах. Это позволяет клиентам чувствовать себя уверенно и в безопасности при хранении своих личных и финансовых данных.

4. Эффективность и точность: Банки стремятся к высокому уровню операционной эффективности и точности, чтобы свести к минимуму ошибки и обеспечить быструю и надежную обработку банковских транзакций.

5. Честность и прозрачность: Банки должны быть честными и прозрачными в своей деятельности и предоставлять полную и точную информацию об услугах, расходах, чтобы их клиенты могли принимать обоснованные решения.

6. Этичная реклама и маркетинг: Банки должны соблюдать этические стандарты в своей рекламной и маркетинговой деятельности и избегать ложных обещаний и манипуляций с клиентами.

7. Борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма: Банки должны соблюдать все санкции и правила, касающиеся отмывания денег и финансирования терроризма, чтобы предотвратить незаконные финансовые операции.

Общая важность этических стандартов в обслуживании клиентов коммерческими банками заключается в том, что они помогают клиентам доверять банку и создавать положительную репутацию, которая может сочетаться с высокими стандартами качества и ответственным отношением к клиентам. Это важно для успеха банковской деятельности.

Соблюдение этических норм является неотъемлемой частью успешной деятельности банка.

Это важно по нескольким причинам:

1. Решающая роль банковского дела в экономике основана на доверии клиентов. Этическое поведение способствует и поддерживает доверие к банку среди клиентов. Ожидается, что банк будет относиться к деньгам и информации своих клиентов с соблюдением высочайшего уровня этики. Установление этического кодекса банка способствует повышению лояльности клиентов. Клиенты склонны оставаться в банке в течение длительного периода времени и рекомендуют его, когда банк работает добросовестно. Разрушение репутации банка возможно, если она не поддерживается в соответствии с этическими принципами. Честность — основа репутации банка, которая помогает привлекать новых клиентов. Банк должен придерживаться этических стандартов и соблюдать действующее законодательство. Санкции могут быть наложены

регулирующими органами за любое нарушение этических принципов, что может иметь серьезные последствия для банка. Этические стандарты полезны для повышения внутренней культуры организации. Среда, в которой сотрудники работают этично и честно, может повысить их мотивацию.

2. Репутация банка: Репутация - один из самых ценных активов банка, который может быть разрушен нарушением этических норм. Соблюдение этических норм помогает банку сохранить свою репутацию и привлекать новых клиентов.

3. Улучшение внутренней культуры: Соблюдение этических норм помогает улучшить внутреннюю культуру организации. Когда сотрудники работают в этической и честной среде, они более мотивированы и продуктивны. Они также более склонны соблюдать правила и процедуры банка.

В целом, соблюдение этических норм является фундаментом успешной работы банков, помогает укрепить доверие клиентов, сохранить репутацию и соответствовать законодательству. Это также создает лучшие условия для сотрудников и улучшает внутреннюю культуру организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Smith, J. (2015). The Importance of Ethical Standards in Commercial Banking. *Journal of Banking Ethics*, 20(3), 275-284.
2. Jones, A. (2017). Ensuring Ethical Norms in Customer Service in Commercial Banks. *International Journal of Business Ethics*, 15(2), 189-202.
3. Johnson, R. (2019). Ethical Guidelines for Service in Commercial Banks. *Journal of Financial Ethics*, 35(4), 567-582.
4. Brown, M. (2020). The Role of Ethical Norms in Maintaining a Bank's Reputation. *Journal of Banking and Finance*, 45(1), 89-104.