

Кодекс деловой этики членов Ассоциации Микрофинансовых Организаций Казахстана

1. Введение

Настоящий Кодекс деловой этики (далее Кодекс) - это свод норм профессионального поведения для членов Ассоциации Микрофинансовых Организаций Казахстана (далее Ассоциация), направленные на предотвращение нежелательного поведения членов Ассоциации, Органов Управления Ассоциации, которое может нанести ущерб сектору, Ассоциации, другим членам Ассоциации, их клиентам и партнерам. Кодекс задает рамки для соблюдения норм профессионального поведения членов Ассоциации. Соблюдение данных норм способствует развитию микрофинансового сектора, созданию его позитивного имиджа и устранению факторов, которые способствуют негативному восприятию микрофинансирования, что входит в задачи Ассоциации.

Кодекс представляет собой изложение норм поведения для членов Ассоциации, которые создают основу для улучшения финансового и операционного менеджмента и управления рисками в организациях-членах Ассоциации, а также стимулирует приверженность лучшей практике по предоставлению микрофинансовых услуг.

Положения настоящего Кодекса обязательны для соблюдения всеми членами Ассоциации в их профессиональной деятельности, в отношениях между собой, своими клиентами и третьими лицами.

2. Задачи Ассоциации

В Ассоциацию входят различные организации, каждая из которых вносит свой вклад в развитие микрофинансирования в Казахстане и достижение уставных целей Ассоциации. Ассоциация стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, поддерживает деятельность по продвижению культурных ценностей и укреплению гражданских институтов. Ассоциация рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой она работает и с которой стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости. Ассоциация берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

Ассоциация стремится к построению осведомленности среди общественности о микрофинансировании и доверия к сектору, поощряя его участников к достижению высоких стандартов качества.

3. Нормы профессионального поведения членов Ассоциации

3.1. Общие положения

Члены Ассоциации обязаны строго соблюдать законодательство Республики Казахстан и законодательство той страны, на территории которой они зарегистрированы.

Члены Ассоциации соблюдают принципы прозрачности и открытости информации за исключением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайну в соответствии с их внутренними положениями.

Члены Ассоциации выступают против взяточничества и вымогательства и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и сотрудников и клиентов организации.

Члены Ассоциации придерживаются принципов честной конкуренции, так как осознают, что нечестная конкуренция ведет к негативному воздействию на интересы клиентов и потере доверия к сектору, в котором они представлены в долгосрочном плане.

Члены Ассоциации выражают свое негативное отношение к «подпольному» ростовщичеству и тем МФО, чья деятельность направлена на завладение чужим имуществом.

Члены Ассоциации будут стремиться вносить свой вклад в развитие микрофинансирования в Республике Казахстан, активно участвовать в деятельности Ассоциации.

3.2. Отношения с Ассоциацией

Члены Ассоциации, предоставляющие микрофинансовые услуги, осуществляют свою деятельность таким образом, чтобы не навредить Ассоциации или кому-либо из ее членов.

Члены Ассоциации способствуют формированию бренда Ассоциации, вызывающему доверие и широко известному общественности. Члены Ассоциации должны воздержаться от поведения или действий, которые могут нанести ущерб репутации Ассоциации и/или ее членам.

Члены Ассоциации с уважением относятся к другим членам Ассоциации, признают и уважают авторитет Общего Собрания, Совета Директоров, Исполнительного Директора Ассоциации.

Члены Ассоциации должны содействовать органам управления Ассоциации в осуществлении функций Ассоциации.

Использование символики Ассоциации допустимо только членами и партнерами Ассоциации, и такое использование должно преследовать цель развития Ассоциации. Публично выступать от имени Ассоциации могут только Исполнительный Директор и члены Совета Директоров Ассоциации при исполнении возложенных на них функций и обязанностей, а также другие лица, уполномоченные для этого органами управления Ассоциации.

Члены Ассоциации, предоставляющие финансовые услуги, ведут бухгалтерский учет в соответствии с законодательством, а также учет представленных финансовых услуг (кол-во и сумма), полученных доходов по процентам и сборам, погашенных кредитов.

Члены Ассоциации обязуются предоставлять Ассоциации регулярную финансовую отчетность (в соответствии с утвержденными формами), а также другую информацию, которая потребуется Ассоциации для консолидированной отчетности в государственные органы, а также для достижения уставных целей Ассоциации или в соответствии с другими требованиями законодательства.

Члены Ассоциации обеспечивают доступ и оказывают содействие уполномоченному сотруднику Ассоциации к информации о деятельности организации – члена Ассоциации, по крайней мере раз в год.

3.3. Отношения с клиентами и партнерами

Члены Ассоциации стремятся оказывать только те услуги, в которых они компетентны, они должны вести себя с уважением и почтением к тем, с кем они сталкиваются в своей работе, вести себя с высокой степенью профессионализма.

Члены Ассоциации признают безоговорочное право клиентов самостоятельно выбирать источники финансирования и финансовые услуги.

В случае, если потенциальный клиент организации-члена Ассоциации не обладает информацией о других имеющихся поставщиках необходимых ему услуг, член Ассоциации предоставляет профессиональные советы данному клиенту, ставя интересы клиента выше собственных.

Члены Ассоциации заявляют, что все клиенты имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, цвета кожи, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

Члены Ассоциации соглашаются, что при проведении заемных операций:

- клиент должен всегда иметь время на обдумывание при принятии им решений;
- клиент всегда должен знать свои права и обязанности при получении займа, процентные ставки, размеры взносов и сборов, а также всегда быть информирован о последствиях при неисполнении им своих обязательств;
- клиент всегда имеет право на досрочное погашение займа;
- клиенту должна быть представлена вся информация на том языке, который ему понятен;
- клиент должен получить исчерпывающее объяснение по всем пунктам заключаемого им договора;
- клиент должен быть информирован обо всех последствиях неисполнения принятых на себя обязательств по договору;
- клиенты имеют право в законодательном порядке отстаивать свои интересы.

Ассоциация придерживается мнения, что рыночные процессы должны определять процентные ставки МФО. По этой причине, члены Ассоциации устанавливают рыночные процентные ставки по предлагаемым финансовым услугам.

Члены Ассоциации строго следуют установленным процедурам по сбору платежей, при этом избегая применения насильственных, незаконных или неэтичных методов.

Члены Ассоциации прилагают все усилия, чтобы потребители их услуг оставались их постоянными клиентами и становились друзьями и партнерами.

Члены Ассоциации обеспечивают своевременную обратную связь по интересующим потребителей их услуг вопросам, замечаниям и претензиям.

Члены Ассоциации обязуются не раскрывать информацию о своих клиентах, партнерах третьим лицам, если иное не предусмотрено Законодательством Республики Казахстан.

Члены Ассоциации рекламируют свою деятельность, строго соответствующую действительности.

Данный Кодекс должен быть размещен на видном месте в офисе члена Ассоциации, также как и другие Положения, принимаемые Общим Собранием Ассоциации, имеющие отношения к клиентам организаций – членов Ассоциации. Клиенты организаций-членов Ассоциации должны быть осведомлены, что их жалобы относительно предоставляемых услуг могут быть рассмотрены Ассоциацией.

4. Санкции, применяемые при нарушении Кодекса

Все заинтересованные стороны могут письменно сообщить в Ассоциацию о ненадлежащем поведении члена Ассоциации, если такое поведение выражает не соблюдения положений данного Кодекса. Все случаи будут рассмотрены Ассоциацией.

Нарушение положений Кодекса членом Ассоциации может стать основанием для обсуждения данной ситуации на заседании Совета Директоров Ассоциации, который впоследствии вправе вынести обсуждение данного вопроса на Общее собрание членов Ассоциации с последующим применением к нарушителю санкций вплоть до исключения из Ассоциации.

Член Ассоциации имеет право обжаловать любое неправомерное решение Совета Директоров на Общем Собрании членов Ассоциации или в судебном порядке.

5. Заключение

Я, нижеподписавшийся/нижеподписавшаяся, являясь уполномоченным представителем организации, указанной ниже, полностью ознакомлен(а) с Кодексом деловой этики Ассоциации Микрофинансовых Организаций Казахстана (далее АМФОК) и согласен с принципами и ценностями АМФОК в отношении деловой этики и поведения членов АМФОК. Я выражаю согласие с Кодексом и беру обязательство за представляемую мною организацию выполнять требования Кодекса и руководствоваться им при принятии решений в своей профессиональной деятельности.

Название представляемой организации: _____

ФИО: _____

Дата: _____

Подпись: _____