

УТВЕРЖДЕН  
Протоколом Общего собрания членов  
Объединения юридических лиц  
«Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана»  
от 08 июня 2022 г.



**КОДЕКС  
ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ЧЛЕНОВ  
ОЮЛ «АССОЦИАЦИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ КАЗАХСТАНА»**

Город Алматы, 2022 год

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ЗАДАЧИ АССОЦИАЦИИ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ.....</b>	<b>3</b>
<b>4. САНКЦИИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ НАРУШЕНИИ КОДЕКСА И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ.....</b>	<b>8</b>

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

1.1. Настоящий Кодекс деловой этики (далее Кодекс) - это свод норм профессионального поведения для членов Ассоциации Микрофинансовых Организаций Казахстана (далее Ассоциация), направленных на предотвращение нежелательного поведения членов Ассоциации, Органов Управления Ассоциации, которое может нанести ущерб сектору, Ассоциации, другим членам Ассоциации, их клиентам и партнёрам, а так же каким-либо образом дискредитировать их. Кодекс задает рамки для соблюдения норм профессионального поведения членов Ассоциации. Соблюдение норм Кодекса призвано способствовать развитию микрофинансового сектора, созданию его позитивного имиджа и устранению факторов, которые способствуют негативному восприятию микрофинансирования, что входит в задачи Ассоциации.

1.2. 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. Каждая организация, вступая в ряды членов Ассоциации, подтверждает свою приверженность лучшей практике по предоставлению микрофинансовых услуг.

1.3. Положения настоящего Кодекса обязательны для соблюдения всеми членами Ассоциации в их профессиональной деятельности, в отношениях между собой, своими клиентами и третьими лицами. Несоблюдение членами положений настоящего Кодекса может стать, а при нарушении некоторых условий, предусмотренных Кодексом, будет являться, причиной исключения члена из Ассоциации.

## **2. ЗАДАЧИ АССОЦИАЦИИ**

2.1. Основная задача, которую Ассоциация ставит перед собой это усиление потенциала микрофинансовых организаций на рынке финансовых услуг Казахстана. 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.

2.2. Ассоциация стремится к построению осведомлённости о микрофинансировании среди общественности и повышению доверия к сектору. Каждый из членов Ассоциации обязан стремиться к достижению высоких стандартов качества.

## **3. НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

### **3.1. Общие положения**

3.1.1. Члены Ассоциации обязаны строго соблюдать законодательство Республики Казахстан и законодательство той страны, на территории которой они зарегистрированы. Незнание норм Законодательства не будет являться основанием для освобождения от ответственности члена Ассоциации.

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

3.1.3. 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 поддерживают

антикоррупционную культуру Ассоциации. Поддержка антикоррупционной культуры выражается в том, что члены Ассоциации сообщают Исполнительному органу Ассоциации об известных им фактах совершения или готовящихся к совершению коррупционных правонарушений. Несообщение о преступлениях коррупционного характера или участие в совершении таких преступлений является неоспоримым основанием для исключения члена из Ассоциации.

3.1.4. 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.

Под нечестной конкуренцией понимается нарушение норм Предпринимательского Кодекса Республики Казахстан в области добросовестности ведения бизнеса, одним из которых является недобросовестная конкуренция.

Недобросовестной конкуренцией являются любые направленные на приобретение преимуществ в предпринимательской деятельности действия субъекта рынка (группы лиц) или нескольких субъектов рынка (группы лиц), которые противоречат законодательству Республики Казахстан, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и причинили или могут причинить ущерб другим субъектам рынка - конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации.

К недобросовестной конкуренции относятся в том числе следующие действия:

- 1) неправомерное использование средств индивидуализации товаров, работ, услуг, а также объектов авторского права;
- 2) дискредитация Ассоциации, Органов Управления Ассоциации, других членов Ассоциации;
- 3) заведомо ложная, недобросовестная и недостоверная реклама;
- 4) реализация (приобретение) услуг с принудительным ассортиментом, с точки зрения навязывания дополнительных услуг;
- 5) призыв к бойкоту Ассоциации, Органов Управления Ассоциации и других членов Ассоциации;
- 6) призыв к дискриминации клиентов и (или) членов Ассоциации;
- 7) призыв клиентов и поставщиков услуг к разрыву договора с кем-либо из членов Ассоциации;
- 8) подкуп работников организаций, являющихся членами Ассоциации и иные проявления недобросовестного ведения кадровой политики;
- 9) неправомерное использование информации, составляющей коммерческую тайну;
- 10) реализация услуг по микрокредитованию с предоставлением потребителю недостоверной информации в отношении характера услуг;
- 11) некорректное сравнение субъектом рынка микрофинансирования производимых и (или) реализуемых им товаров с товарами, производимыми и (или) реализуемыми другими субъектами рынка микрофинансирования;
- 12) создание барьеров смены организации, предоставляющей услуги микрокредитования, для потребителей финансовых услуг.

Член Ассоциации, неоднократно (2 и более раз в течении 12 последовательных календарных месяцев) уличенный в недобросовестной конкуренции исключается из Ассоциации.

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

3.1.6. Члены Ассоциации выражают своё негативное отношение к «финансовым пирамидам», не должны принимать участие в их создании и вовлечении третьих лиц в участие в «финансовых пирамидах».

3.1.7. Члены Ассоциации выражают своё негативное отношение к совершению любых мошеннических действий на рынке финансовых услуг.

3.1.8. Члены Ассоциации, уличённые в организации и (или) деятельности «Финансовой пирамиды» или в организации иных мошеннических схем в финансовой сфере подлежат исключению из членов Ассоциации.

3.1.9. Члены Ассоциации обязуются вносить свой вклад в развитие микрофинансирования в Республике Казахстан, путём активного участия при реализации стратегий и задач установленных настоящим Кодексом и Уставом Ассоциации, в том числе самой Ассоциацией.

3.1.10. Активное участие членов Ассоциации в реализации стратегий и задач, установленных настоящим Кодексом и Уставом Ассоциации, должно выражаться в неукоснительном соблюдении норм законодательства о микрофинансовой деятельности, и иных нормативно правовых актов прямо или косвенно- регулирующих деятельность микрофинансовых организаций. Каждый член Ассоциации обязан строго соблюдать нормы законодательства, направленные на минимизацию случаев мошенничества при получении микрокредитов.

3.1.11. Члены Ассоциации, в том числе, вправе обеспечивать соблюдение норм добросовестной конкуренции своими работниками, путём подписания с работниками документов с содержанием условий о не конкуренции.

Условия о не конкуренции должно содержать в себе условия о том, что работники обязуются:

1) в период срока действия трудового договора, а также в течение трех лет после окончания трудовых отношений с членом Ассоциации не разглашать служебную информацию и сведения, составляющие коммерческую тайну, которые были доверены им или стали известны в период работы.

2) в течение трех лет после окончания трудовых отношений с членом Ассоциации не сотрудничать с конкурентами, с использованием конфиденциальных сведений, полученных в период работы у члена Ассоциации.

## **3.2. Отношения с Ассоциацией**

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

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

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

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

3.2.5. 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 орган и члены Совета Директоров Ассоциации при исполнении возложенных на них функций и обязанностей, а также другие лица, уполномоченные для этого органами управления Ассоциации.

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

3.2.8. 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 партнёрами**

3.3.1. 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.

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

3.3.3. 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.

3.3.4. 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.

3.3.5. Члены Ассоциации соглашаются, что при проведении заемных операций:

- 1) клиент должен всегда иметь время на обдумывание при принятии им решений;
- 2) 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;
- 3) клиент всегда имеет право на досрочное погашение займа;
- 4) клиенту должна быть представлена вся информация на том языке, который ему понятен;
- 5) клиент должен получить исчерпывающее объяснение по всем пунктам заключаемого им договора;
- 6) клиент должен быть информирован обо всех последствиях неисполнения принятых на себя обязательств по договору;
- 7) клиенты имеют право в законодательном порядке отстаивать свои интересы.

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

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

3.3.8. Члены Ассоциации прилагают все усилия, чтобы потребители их услуг оставались их постоянными клиентами и становились друзьями и партнёрами, без применения мер недобросовестной конкуренции.

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

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

3.3.11. Члены Ассоциации рекламируют свою деятельность, строго соответствующую действительности.

#### **3.4. Основные принципы, которые члены Ассоциации должны соблюдать в своей деятельности.**

##### **3.4.1. ПРИНЦИП «ЧЕСТНОСТЬ»**

- строгое следование при предоставлении услуг заявленной миссии и стратегии;
- добросовестное, честное и беспристрастное поведение членов Ассоциации, с учётом прав и законных интересов потребителей;
- обеспечение надлежащего исполнения сторонами условий договорных отношений, обязательных для его участников и гарантия добросовестного их выполнения;
- выстраивание договорных отношений на основе сотрудничества и добросовестности;
- отсутствие скрытности, попыток ввести в заблуждение, обмана в отношении с потребителями;
- недопущение ложных, необоснованных предложений и заверений.

### 3.4.2. ПРИНЦИП «СПРАВЕДЛИВОСТЬ»

- равное и непредвзятое отношение к правам инвесторов и правам потребителей;
- недопущение в любой форме дискриминации потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями и создание для данной категории лиц безбарьерной среды в получении услуг наравне с иными лицами;
- стремление к достижению баланса в договорных отношениях между правами, обязанностями и ответственностью сторон;
- определение и удовлетворение потребностей потребителей с учетом их финансовых возможностей и знаний при консультации и при предоставлении им услуг;
- постоянный анализ жалоб и замечаний, получаемых от потребителей о качестве предоставляемых услуг с целью своевременного реагирования и решения возникающих вопросов;
- справедливое отношение к потребителям, недопущение ущемления их чести и достоинства, а также психологического давления.

### 3.4.3. ПРИНЦИП «ОТКРЫТОСТЬ»

- наличие понятных и доступных потребителям правил предоставления услуг, размеров взимаемого вознаграждения и иных издержек;
- открытая деятельность при предоставлении услуг;
- полное и своевременное раскрытие информации об услугах;
- недопущение искажения раскрываемой информации об услугах;
- недопущение конфликта между защитой конфиденциальной информации и обеспечением открытости и доступности сведений, не являющихся конфиденциальными, в том числе приверженность соблюдения процедур, связанных с раскрытием существенной для всех участников рынка информации;
- уведомление потребителей о возможных рисках, связанных с получением услуги;
- выстраивание отношений с регулятором на открытой и доверительной основе, предоставление всей имеющейся у финансовой организации информации по запросу регулятора.

### 3.4.4. ПРИНЦИП «ЗАЩИТА»

- обеспечение защиты активов и имущественных прав потребителей, недопущение хищения средств клиентов;
- обеспечение конфиденциальности и должная защита охраняемой законом информации;
- принятие исчерпывающих мер по недопущению фактов мошенничества и иных действий/бездействий;
- применение достаточных процедур защиты данных (в том числе персональных данных) от потери, разрушения либо случайного уничтожения, а также восстановления данных после компьютерных сбоев;
- модернизации своего оборудования/программного обеспечения, его своевременного тестирования на безотказность и безопасность функционирования;
- оперативное реагирование на любые угрозы или реализовавшиеся инциденты утечки конфиденциальной информации, в том числе путем возмещения полученных клиентами убытков и постоянное совершенствование систем ее защиты.
- недопущение получения несправедливых преимуществ, которые могли быть результатом иного толкования соглашения между сторонами, если строгая интерпретация формулировки не соответствует целям, задачам и духу финансовой услуги;
- недопущение ущемления чести и достоинства потребителей, угроз и психологического давления на них.

### 3.4.5. ПРИНЦИП «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ»

- поддержание на должном уровне квалификации, знаний, компетенции и навыков своих сотрудников, необходимых для выполнения обязанностей;

- постоянное совершенствование опыта, знаний, компетенций и навыков своих сотрудников, путем проведения обучения и повышения квалификации и уровня профессионализма;
- уделяют внимание в информационных материалах/проводимых обученных для сотрудников принципам добросовестного поведения на рынке, а также типичным ситуациям недобросовестного поведения и ответственности за такое поведение (действия);
- тщательное и аккуратное исполнение обязанностей, независимость при принятии решений и применении профессионального суждения, на основе всей имеющейся достоверной информации;
- применение ясных, точных и понятных формулировок при взаимоотношении с потребителями;
- предоставление полной и корректной информации потребителям о действиях, предпринимаемых в их интересах;
- соблюдение принципа «знай своего клиента».

#### 3.4.6. ПРИНЦИП «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

- неукоснительное соблюдение требований законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов Агентства;
- принятие ответственности за нарушение законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов Агентства;
- объективный подход к выяснению и уточнению ожиданий потребителей, без признаков злоупотребления правом и попыток получения незаконных преимуществ;
- использование эффективных механизмов контроля за своей деятельностью, способствующих ответственному поведению на финансовом рынке.

#### 3.4.7. ПРИНЦИП «ЕДИНСТВО»

- содействие устойчивому развитию, повышению эффективности финансовых услуг и росту доверия к финансовым организациям;
- совместное развитие культуры добросовестного поведения и добросовестной конкуренции на финансовом рынке;
- стремление к ответственному ведению бизнеса и содействие эффективному процессу рыночного ценообразования на финансовом рынке;
- недопущение осуществление действий, ухудшающих репутацию как финансового рынка в целом, так и отдельных финансовых организаций, в том числе путем своевременного информирования регулятора о таких действиях;
- проведение эффективных мероприятий по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных действий и моделей поведения своих сотрудников.

### **4. САНКЦИИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ НАРУШЕНИИ КОДЕКСА И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ**

4.1. 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.

4.2. Нарушение положений Кодекса членом Ассоциации может стать основанием для обсуждения данной ситуации на заседании Совета Директоров Ассоциации, который впоследствии вправе применить к нарушителю санкции вплоть до исключения из Ассоциации.

4.3. Все то, что не предусмотрено настоящим Кодексом будет урегулировано с учетом положений Устава Ассоциации, иные вопросы получают урегулирование в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан.