**Утвержден**

**Общим собранием**

**Республиканской Ассоциацией**

**микрофинансовых организаций**

**от\_\_\_\_\_ 2020г**

**Кодекс добросовестного поведения и профессиональной этики**

**микрофинансовых организаций Республики Беларусь**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Кодекс добросовестного поведения и профессиональной этики микрофинансовых\* организацийРеспублики Беларусь (далее – Кодекс, далее – микрофинансовые организации) устанавливает правила поведения, обязательные для соблюдения членами и кандидатами в члены Республиканской Ассоциации микрофинансовых организаций (далее — члены Ассоциации, далее — Ассоциация), а также присоединившимися к Кодексу микрофинансовыми организациями Республики Беларусь, не входящими в состав Ассоциации, а также меры воздействия на них при неисполнении требований, установленных настоящим Кодексом.

2. Основной целью настоящего Кодекса является повышение общественного доверия к рынку микрофинансовых услуг и его участникам, создание положительного имиджа деятельности микрофинансовых организаций.

3. Настоящий Кодекс направлен на исключение возможности осуществления микрофинансовыми организациями действий в ущерб интересам клиентов, других микрофинансовых организаций, рынку микрофинансовых услуг в целом.

4. Основными задачами Кодекса являются:

формирование и внедрение в ежедневную практику деятельности микрофинансовых организаций этических норм и принципов добросовестного поведения;

поддержание и укрепление положительной репутации микрофинансовых организаций, рынка микрофинансовых услуг в целом;

5. Каждая микрофинансовая организация обязуется ознакомить всех своих работников с положениями настоящего Кодекса и принимать все необходимые меры для их соблюдения.

**II. Принципы добросовестного поведения микрофинансовых организаций**

6. В своей деятельности микрофинансовые организации придерживаются следующих принципов добросовестного поведения:

6.1. Честность и беспристрастность:

- добросовестное, честное и беспристрастное ведение деятельности на рынке микрофинансовых услуг, учитывающее права и законные интересы всех заинтересованных лиц;

- безусловное соблюдение всех своих обязательств и заявлений (предложений, заверений), в том числе и по оплате ежемесячных членских взносов;

- недопущение введения в заблуждение клиентов, регулятора, уполномоченных государственных органов, Ассоциации, иных участников рынка микрофинансовых услуг;

- недопущение мошенничества, иных действий, которые могут негативно отразиться на профессиональной репутации микрофинансовых организаций и рынка микрофинансовых услуг в целом;

- недопущение коммерческого подкупа, иных скрытых форм материального стимулирования работников клиентов, партнеров;

- следование заявленной миссии и стратегии.

6.2. Справедливость и защита:

- уважительное, равное и непредвзятое отношение к клиентам;

-стремление к достижению баланса прав, обязанностей и ответственности в договорах с клиентами;

- недопущение ущемления чести и достоинства клиентов, нанесения ущерба их деловой репутации, угроз в адрес клиентов и их имущества, а также психологического давления на клиентов;

- недопущение в любой форме дискриминации клиентов, в том числе лиц с ограниченными физическими возможностями. Создание без барьерной среды и оказание помощи лицами с ограниченными возможностями в получении микрофинансовых услуг наравне с иными лицами;

- обеспечение надлежащего уровня защиты активов и имущественных прав клиентов;

- обеспечение защиты информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

6.3. Прозрачность:

- обеспечение открытости своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации, в том числе и по запросам Ассоциации, Национального Банка Республики Беларусь;

- предоставление в случаях, предусмотренных законодательством или договорами, достоверной, полной и понятной информации клиентам, регулятору, другим уполномоченным государственным органам, Ассоциации, иным участникам рынка микрофинансовых услуг;

- своевременное информирование клиентов, в том числе персональное, об изменениях, связанных с оказываемой финансовой услугой;

- обеспечение простого и интуитивно понятного доступа к информации об оказываемых услугах на сайтах;

- уведомление клиентов и разъяснение им рисков, связанных с предоставляемой финансовой услугой и деятельностью микрофинансовой организации.

6.4. Профессионализм:

- обладание и поддержание на должном уровне квалификации и компетенций сотрудников, а также их опыта и навыков, необходимых для выполнения своих обязанностей;

- обеспечение соответствия предлагаемых услуг на рынке микрофинансовых услуг потребностям и знаниям клиентов, их финансовым возможностям, консультирование клиентов при предоставлении им услуг;

- исполнение сотрудниками своих обязанностей с должной тщательностью, аккуратностью, обоснованностью, независимостью и принятие решений в рамках профессиональной деятельности на основе всей имеющейся достоверной информации и с учетом интересов клиента;

- предоставление в случаях, предусмотренных законодательством и (или) настоящим Кодексом, полной, своевременной и корректной информации о действиях в отношении клиента.

6.5. Ответственность:

- соблюдение требований и принципов действующего законодательства, внутренних правил и настоящего Кодекса, принятие ответственности за их нарушение;

- наличие и использование действенных и эффективных механизмов управления и контроля за своей деятельностью, способствующих добросовестному и ответственному поведению;

- обеспечение финансовой устойчивости и непрерывности деятельности;

- принятие ответственности перед клиентами за деятельность третьих лиц, привлекаемых микрофинансовыми организациями по своей инициативе в процессе оказания микрофинансовых услуг.

6.6. Сотрудничество:

- совместное развитие участниками рынка микрофинансовых услуг культуры добросовестного поведения, соблюдение практик добросовестного поведения (выявление и распространение примеров добросовестного поведения);

- содействие долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности рынка микрофинансовых услуг и росту доверия к микрофинансовым организациям;

- избежание действий, ухудшающих репутацию рынка микрофинансовых услуг в целом и отдельных его участников, воспрепятствование совершению таких действий со стороны других лиц и организаций;

- проведение политики по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения на рынке микрофинансовых услуг.

**III. Взаимоотношения микрофинансовых организаций с Ассоциацией, другими микрофинансовыми организациями**

7. Микрофинансовые организации в отношениях с Ассоциацией, другими микрофинансовыми организациями обязаны:

исполнять требования настоящего Кодекса, решения Ассоциации, касающиеся его исполнения;

соблюдать принципы добросовестного поведения, не использовать приемы и методы недобросовестной конкуренции, избегать участия в распространении заведомо ложной, недостоверной или непроверенной информации, в том числе посредством третьих лиц;

не совершать действий, причиняющих ущерб деловой репутации других микрофинансовых организаций;

заботиться о репутации рынка микрофинансовых услуг в Республике Беларусь;

не допускать необоснованной критики профессиональной практики других микрофинансовых организаций;

занимать активную позицию в борьбе с недобросовестными участниками рынка микрофинансовых услуг;

незамедлительно известить Ассоциацию о фактах нарушения любой микрофинансовой организацией положений Кодекса и/или несоответствия её деятельности этим положениям;

сотрудничать с Ассоциацией при осуществлении мониторинга, проверке или разбирательстве со стороны Ассоциации на предмет соответствия деятельности микрофинансовых организаций настоящему Кодексу;

выполнять принимаемые органами Ассоциации в пределах их компетенции решения, касающиеся настоящего Кодекса; являться по приглашению Ассоциации для рассмотрения вопросов, связанных с выполнением микрофинансовыми организациями его положений;

способствовать повышению финансовой грамотности населения, формированию положительного отношения общественности к рынку микрофинансовых услуг деятельности в Республике Беларусь;

отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров;

осуществлять иные обязанности, предусмотренные нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

8. Микрофинансовые организации при заключении с третьими лицами договоров на оказание услуг, связанных с осуществлением микрофинансовыми организациями микрофинансовых услуг, договоров на реализацию образовательной программы (обучающих курсов, лекториев, тематических семинаров, практикумов, тренингов и иных видов обучающих курсов) по вопросам совершения микрофинансовых операций, обязаны контролировать соответствие поведения таких лиц настоящему Кодексу.

Микрофинансовая организация несет ответственность за деятельность указанных третьих лиц, действующих в его интересах, а также за деятельность аффилированных лиц, влияющую на осуществление микрофинансовыми организациями микрофинансовых услуг. В случае, если вышеназванная деятельность третьих лиц, осуществляемая в интересах микрофинансовой организации, либо аффилированных лиц микрофинансовой организации подрывает деловую репутацию других микрофинансовых организаций, либо оказывает негативное влияние на рынок микрофинансовых услуг, к микрофинансовой организации могут быть применены все установленные настоящим Кодексом меры ответственности.

Аффилированными лицами микрофинансовой организации для целей настоящего Кодекса признаются аффилированные лица, перечисленные в ст.56 Закона Республики Беларусь от 9 декабря 1992 г. № 2020-XII «О хозяйственных обществах». Для целей настоящего Кодекса понятие аффилированных лиц распространяется также и на лиц, способных прямо и (или) косвенно (через иных физических и (или) юридических лиц) определять решения либо оказывать влияние на их принятие МФО, являющейся унитарным предприятием, а также юридическими лицами, на принятие решений которыми МФО, являющаяся унитарным предприятием, оказывает такое влияние.

**IV. Контроль за исполнением настоящего Кодекса**

9. Контроль за соблюдением микрофинансовыми организациями требований и принципов настоящего Кодекса возлагается на Председателя Правления Ассоциации.

Осуществление контроля предусматривает:

мониторинг деятельности микрофинансовых организаций;

проведение проверок (разбирательств) по фактам нарушений микрофинансовыми организациями положений настоящего Кодекса;

иные действия, направленные на обеспечение контроля соблюдения норм, положений, предусмотренных настоящим Кодексом.

10. При поступлении в Ассоциацию обращений (заявлений, жалоб) о нарушении микрофинансовой организацией (микрофинансовыми организациями) настоящего Кодекса Ассоциацией проводится проверка (разбирательство) в отношении заявленного в обращении (заявлении, жалобе) нарушения.

В случае установления фактов нарушения настоящего Кодекса к микрофинансовой организации могут быть применены меры ответственности, предусмотренные главой V настоящего Кодекса.

**V. Ответственность микрофинансовых организаций за нарушения настоящего Кодекса**

11. Председатель Правления Ассоциации по результатам мониторинга или проверки (разбирательства) вправе применить в отношении микрофинансовых организаций следующие меры воздействия за совершение нарушений настоящего Кодекса:

предъявление замечания в письменной либо устной форме;

вынесение предупреждения с требованием об устранении выявленных нарушений в установленные сроки и недопущении повторных нарушений.

Правление Ассоциации по результатам мониторинга или проверки (разбирательства) вправе применить в отношении микрофинансовых организаций следующие меры воздействия за совершение нарушений настоящего Кодекса:

направление письменного сообщения о нарушении микрофинансовой организацией настоящего Кодекса в Национальный банк Республики Беларусь;

в отношении члена Ассоциации - вынесение на решение Общего собрания Ассоциации вопроса об исключения микрофинансовой организации из состава Ассоциации.

в отношении присоединившихся микрофинансовых организаций -вынесение на решение Правления Ассоциации об отсоединении.

12. Решение о применении меры воздействия к микрофинансовой организации является обязательным для исполнения.

13. При избрании мер воздействия учитываются следующие обстоятельства:

характер совершенного нарушения;

умысел микрофинансовых организаций на совершение нарушения;

содействие (бездействие) микрофинансовой организации при проведении проверки по факту выявленного нарушения настоящего Кодекса;

наступление или возможность наступления негативных последствий для клиентов микрофинансовой организации, других микрофинансовых организаций, Ассоциации;

возможность устранения последствий, вызванных совершенным нарушением;

систематичность совершения микрофинансовой организацией нарушения;

иные обстоятельства, значимые для избрания меры воздействия.

14. Мера воздействия в виде замечания предъявляется в свободной форме (письменно, устно, по каналам телефонной либо электронной связи) с изложением мотивированных оснований применения указанной меры и рекомендаций по устранению выявленных нарушений.

15. Мера воздействия в виде вынесения предупреждения оформляется в письменном виде с указанием мотивированных оснований применения указанной меры, выявленных нарушений, рекомендаций по устранению выявленных нарушений, предупреждений микрофинансовой организации о возможности применения к нему иных (более серьёзных) мер воздействия при повторном совершении данных нарушений и передается уполномоченному лицу микрофинансовой организации, допустившей нарушение настоящего Кодекса, и (или) направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

16. Мера воздействия в виде исключении из членов Ассоциации инициируется Председателем Правления или Правлением Ассоциации и принимается на Общем собрании Ассоциации. Общее собрание Ассоциации может проводится в удаленном режиме в формате он-лайн (видеоконференции). Решение считается принятым, когда «за» проголосовало не менее 51% от общего количества членов Ассоциации.

17. В случае принятия Общим собранием Ассоциации решения об исключении члена (членов) Ассоциации из ее состава, соответствующая информация направляется в Национальный банк Республики Беларусь.

**VI. Присоединение микрофинансовых организаций к настоящему Кодексу**

18. Любая микрофинансовая организация может присоединиться к настоящему Кодексу, подписав Декларацию о присоединении к Кодексу (далее — Декларация) (приложение к Кодексу), являющейся его неотъемлемой частью.

Микрофинансовая организация, присоединившаяся к Кодексу, направляет по каналам почтовой либо электронной связи в адрес Ассоциации подписанную с ее стороны Декларацию.

Ассоциация на своем сайте [**www.rafv.by**](http://www.rafv.by)размещает информацию о всех микрофинансовых организациях, присоединившихся к настоящему Кодексу.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Кодексу добросовестного поведения

и профессиональной этики

микрофинансовых организаций

Республики Беларусь

ТИПОВАЯ ФОРМА

ДЕКЛАРАЦИЯ О ПРИСОЕДИНЕНИИ

к Кодексу добросовестного поведения и профессиональной этики

микрофинансовых организаций Республики Беларусь

Настоящим [наименование организации] заявляет о присоединении к Кодексу добросовестного поведения и профессиональной этики микрофинансовых организаций Республики Беларусь (далее  – Кодекс). [Наименование организации] приняла надлежащие меры, направленные на осуществление своей деятельности в соответствии с Кодексом, принимая во внимание объем и особенность деятельности, а также характер участия на финансовом рынке.

[Наименование организации] подтверждает намерения на долгосрочной основе осуществлять свою деятельность на финансовом рынке в соответствии с Кодексом.

Лица, входящие в органы управления [наименование организации], руководствуются Кодексом при осуществлении своих полномочий.

Настоящим подтверждаю, что обладаю всеми полномочиями для подписания данной Декларации о присоединении к Кодексу.

(Полное наименование должности)

(Наименование организации)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия

подпись

Дата:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Кодексу добросовестного поведения

и профессиональной этики

микрофинансовых организаций

Республики Беларусь

ТИПОВАЯ ФОРМА

ДЕКЛАРАЦИЯ ОБ ОТСОЕДИНЕНИИ

к Кодексу добросовестного поведения и профессиональной этики

микрофинансовых организаций Республики Беларусь

Настоящим [наименование организации] заявляет об отсоединении от Кодекса добросовестного поведения и профессиональной этики микрофинансовых организаций Республики Беларусь (далее  – Кодекс). [Наименование организации] приняла ненадлежащие меры, направленные на осуществление своей деятельности в соответствии с Кодексом, принимая во внимание объем и особенность деятельности, а также характер участия на финансовом рынке.

[Наименование организации] не подтверждает намерения на долгосрочной основе осуществлять свою деятельность на финансовом рынке в соответствии с Кодексом.

Лица, входящие в органы управления [наименование организации], не руководствуются Кодексом при осуществлении своих полномочий.

Настоящим подтверждаю, что обладаю всеми полномочиями для подписания данной Декларации об отсоединения от   Кодекса.

(Полное наименование должности)

(Наименование организации)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия

подпись

Дата: