

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Совета Союза
СРО «Единство»
(Протокол № 33-1/20
от «25» августа 2020 г.)

**Рекомендации для членов СРО «Единство» при разработке
внутреннего документа «Кодекс этики работников МФО и/или
их представителей по работе с клиентами, в том числе при
взыскании просроченной задолженности»**

1. Общие положения

1.1. Под принципами корпоративной этики понимаются правила (стандарты) осуществления профессиональной деятельности, устанавливаемые для микрофинансовых организаций, членов их органов управления и работников в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами.

1.2. Настоящие Рекомендации для членов СРО «Единство» при разработке внутреннего документа «Кодекс этики работников МФО и/или их представителей по работе с клиентами, в том числе при взыскании просроченной задолженности» (далее по тексту - Рекомендации) разработаны исходя из долгосрочных интересов принципов корпоративной этики в целях улучшения деловой репутации МФО, повышения эффективности и культуры обслуживания клиентов.

1.3. В настоящих Рекомендациях определены этические принципы и нормы, которыми МФО руководствуется в своей практической профессиональной деятельности.

1.4. Выполнение МФО и его работниками рекомендованного Кодекса служит дополнительной гарантией высокого профессионализма и надежности МФО, соответствия её деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.5. Соблюдение рекомендованного Кодекса является частью формирования корпоративного духа и корпоративной этики работников МФО.

1.6. В целях разработки рекомендованного Кодекса используются следующие понятия:

Работники - лица, состоящие с МФО в трудовых отношениях на основании трудового договора либо в гражданско-правовых отношениях на основании

договоров гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности, осуществляемой МФО;

Должностные лица - лица, занимающие должности в органах управления МФО;

Личная выгода - заинтересованность должностного лица или работника МФО, его близких родственников, супруга, супруги, усыновителя, усыновленных в получении нематериальных благ и иных нематериальных преимуществ;

Материальная выгода - материальные средства, получаемые должностным лицом и/или работником МФО, его близкими родственниками, супругом, супругой, усыновителями, усыновленными в результате использования ими находящейся в распоряжении МФО информации, касающейся деятельности;

Служебная информация - любая не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении должностных лиц и работников МФО в силу их служебных обязанностей;

Конфиденциальная информация - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Клиент - физическое или юридическое лицо, которому МФО оказываются услуги в процессе осуществления деятельности.

2. Общие этические принципы

2.1. МФО руководствуется общими этическими принципами и нормами профессиональной деятельности, которая осуществляется на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед обществом, государством, гражданами;
- признания равенства участников гражданского оборота, уважения их прав и законных интересов;

- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам микрофинансового рынка;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, другим противоправным деяниям;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2.2. В своей деятельности МФО исключает:

- нарушение действующего законодательства Российской Федерации, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- причинение ущерба собственной деловой репутации;
- участие в незаконных и/или безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и/или безнравственных способов ведения деятельности;

- предоставление клиентам и деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- использование незаконных и/или безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- оказание финансовой, моральной или иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

3. Специальные этические принципы и нормы

3.1. Отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся МФО на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, справедливого отношения, приоритетности интересов клиентов, контрагентов, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, соблюдения коммерческой тайны, обеспечения безопасности.

3.2. Работник МФО в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, с тем чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с партнером или клиентом.

3.3. МФО и его работники руководствуются в своей практической профессиональной деятельности следующими принципами:

- Принцип добросовестности
- Принцип профессионализма
- Принцип законности деятельности

- Принцип независимости
- Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей
- Принцип прозрачности, открытости деятельности МФО
- Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)
- Принцип безопасности
- Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами
- Принцип справедливого отношения

3.3.1. Принцип добросовестности.

Работники МФО, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, то есть с той степенью честности, старательности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики деятельности и практики делового оборота.

Работники МФО в своей деятельности исходят из того, что необходимо совершать все разумные и законные действия, направленные на обеспечение и защиту прав и законных интересов МФО, клиентов, контрагентов, деловых партнеров.

Работники МФО надлежащим образом выполняют свои профессиональные функции, то есть задействуют все свои профессиональные знания, навыки и опыт, а также предпринимают разумные и ответственные действия по защите законных прав и интересов клиентов, контрагентов МФО.

Работники МФО, действуя в интересах клиентов, контрагентов, деловых партнеров:

- оценивают с профессиональной точки зрения факты и обстоятельства, сложившиеся на финансовом рынке, с целью предоставления клиентам и контрагентам необходимых разъяснений;
- предоставляют клиентам, контрагентам, деловым партнерам необходимую информацию для объективной оценки возможных рисков при совершении сделок;

- не используют неосведомленность или не компетентность Клиента в интересах МФО либо в личных интересах;
- относятся ко всем клиентам, контрагентам, деловым партнерам непредвзято;
- совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов;
- не оказывают в любой форме давление на клиента, контрагента, делового партнера в целях совершения последними каких-либо действий вопреки собственным интересам.

Каждый клиент, контрагент, деловой партнер имеет право на максимальное внимание со стороны работников МФО и возможно быстрое решение проблем в пределах его взаимоотношений с МФО.

Работники внимательно рассматривают и своевременно реагируют на замечания, жалобы и претензии в адрес МФО.

3.3.2. Принцип профессионализма.

Профессионализмом в целях рекомендуемого Кодекса признается такое осуществление деятельности работниками МФО, которое обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношении с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, а также между собой, эффективным применением и использованием ресурсов МФО, соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.

С целью постоянного повышения профессионального уровня работников, развития профессиональных качеств в МФО созданы условия для обучения и повышения квалификации персонала.

Работники МФО делятся своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения личных преимуществ. МФО предоставляет каждому работнику возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе.

3.3.3. Принцип законности деятельности.

В процессе ведения профессиональной деятельности работники МФО следуют требованиям, предъявляемым законами Российской Федерации, установленными внутренними нормативными документами МФО, а также предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами данных требований.

3.3.4. Принцип независимости.

МФО строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения.

Работники МФО при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно, соблюдая действующее законодательство Российской Федерации, требования Банка России, базовых и внутренних стандартов СРО, других внутренних документов СРО, внутренних документов МФО.

Работники МФО исходят из объективного разрешения возникающих в деятельности МФО вопросов.

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих независимому осуществлению работником МФО должностных обязанностей, работник незамедлительно сообщает об этом руководству МФО.

3.3.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей.

Все работники МФО имеют определенные функции и сферы ответственности, которые закреплены в должностных инструкциях.

Работники МФО при исполнении должностных обязанностей действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации, правилами, установленными внутренними документами МФО, должностными инструкциями, указаниями руководителей.

Работники МФО относятся друг к другу корректно, доброжелательно и уважительно, воздерживаются от необоснованной критики, публичного обсуждения деятельности коллег, а также иных подобного рода действий,

которые могут нанести ущерб или подорвать деловую репутацию работников МФО, а в конечном итоге - репутацию МФО в целом.

3.3.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности МФО.

МФО придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для его клиентов, деловых партнеров, контрагентов, органов власти, работников.

МФО стремится использовать все доступные источники информации для ознакомления всех заинтересованных лиц с раскрываемой информацией об МФО.

МФО строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами, контрагентами, представителями органов власти на условиях равноправия и открытости.

Работники МФО раскрывают информацию о правовом статусе, финансовом состоянии и т.п. МФО в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, базовыми и внутренними стандартами СРО, другими внутренними документами СРО, внутренними документами МФО.

3.3.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность).

Работники МФО обеспечивают конфиденциальность информации (определяемой как служебная информация и/или коммерческая тайна), полученной в процессе выполнения функциональных обязанностей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Банка России, базовых и внутренних стандартов СРО, других внутренних документов СРО, внутренних документов МФО.

Работники МФО не разглашают имеющуюся в их распоряжении конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3.8. Принцип безопасности.

МФО предпринимает все необходимые законные меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны работников МФО, контрагентов и иных третьих лиц.

3.3.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами.

Одним из основных принципов деятельности МФО является соблюдение приоритетности интересов клиентов, контрагентов, деловых партнеров МФО и организация предоставления качественных услуг в соответствии с их потребностями.

Взаимоотношения МФО и его клиентов, контрагентов, деловых партнеров строятся на принципах честности и взаимного уважения.

3.3.10. Принцип справедливого отношения.

МФО обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам без проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам.

Основным критерием при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе является признание профессиональных навыков и способностей работников.

3.4. При выполнении должностных обязанностей каждый работник соблюдает следующие нормы и принципы:

3.4.1. При оказании услуг:

- действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно и открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное оказание других услуг;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и установленным внутренними

нормативными документами правилам в соответствии с регулируемыми их профессиональными этическими нормами;

- работники не должны покидать рабочее место без уважительной причины. При отсутствии специалиста на рабочем месте, Клиента должен принять другой работник подразделения;

- постоянно совершенствовать технологические процессы и предоставлять услуги, отвечающие современным информационным технологиям.

3.4.2. При рассмотрении жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес МФО;

- своевременно рассматривать жалобы и претензии клиентов и принимать незамедлительные и действенные меры по устранению выявленных недостатков;

- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой МФО.

3.4.3. При работе с просроченной задолженностью не вправе:

- осуществлять телефонный контакт с должником в неподходящее время;

- осуществлять телефонные звонки должнику с целью оскорбить или вывести его из себя;

- контактировать с должником или с третьими лицами по поводу задолженности и ее взыскании по месту работы должника;

- по собственной инициативе самостоятельно осуществлять личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), а также направлять телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи в случае привлечения другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником;

- сообщать о применении каких-либо мер, которые либо не могут быть приняты по закону, либо не будут предприняты на самом деле;
- предоставлять должнику неверные данные о характере и сумме задолженности;
- использовать обценную лексику и оскорбления при общении с должником;
- вовлекать сторонних людей в обсуждение деталей задолженности;
- применять угрозу размещения или размещение ложной информации о задолженности;
- взыскивать неоправданные суммы - взыскание любых сумм, идущих вразрез с положениями договора займа и (или) действующего законодательства.

3.5. В отношениях с деловыми партнерами МФО:

- строит отношения с деловыми партнерами на основе взаимного доверия, уважения и равноправия; не допускать необоснованной критики их деятельности;
- руководствуется принципом обязательного и добросовестного исполнения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполняет свои обязательства, а также вступившие в силу судебные решения в случае возникновения споров;
- решает спорные вопросы и разногласия путем проведения переговоров и поиска компромиссов.

3.6. В отношении с государственными органами власти и управления МФО:

- строит свои взаимоотношения с государственными органами в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации на основе строгого соблюдения норм и требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации;

- полно и своевременно исполняет требования государственных органов, основанных на нормах законодательства Российской Федерации;
- не допускает использования противозаконных, безнравственных способов или средств влияния на решения государственных или судебных органов;