

## **K O D E K S**

### **POSLOVNE ETIKE MIKROFINANSIJSKIH ORGANIZACIJA**

Sve mikrofinansijske organizacije i druge institucije koje imaju vezu sa mikrofinansijama, a koje su članice Udruženja mikrofinansijskih organizacija (u daljem tekstu: AMFI) donose

Kodeks poslovne etike mikrofinansijskih organizacija sa ciljem da:

- Ustanove prepoznatljive standarde dobrog ponašanja i otvorene komunikacije prema korisnicima svojih usluga i drugim finansijskim organizacijama,
- Unaprijede ideju odgovornosti, transparentnosti i profesionalnosti u svom poslovanju,
- Promovišu dostignuća cijelog mikrofinansijskog sektora i povećaju njegov ugled u široj javnosti.

#### **I Osnovni principi**

1. Kodeks poslovne etike mikrofinansijskih organizacija (u daljem tekstu: Kodeks) jeste dobrovoljni okvir kojim mikrofinansijske organizacije uređuju odnose i poslovanje sa klijentima, drugim mikrofinansijskim organizacijama, bankama i drugim finansijskim institucijama, te ostalim društvenim subjektima i javnošću uopšte.
2. Pridržavanjem Kodeksa mikrofinansijske organizacije uspostavljaju standard dobre prakse kojeg se pridržavaju kao minimuma u svom poslovanju.
3. Odredbe Kodeksa su obavezujuće za sve članice AMFI i njihovo prihvatanje i primjena predstavlja jedan od osnovnih uslova za članstvo u AMFI:
4. Kodeks sadrži osnovne elemente koje svaka MF organizacija treba da ima u svojim internim pravilima.
5. Poslovna kultura zasnovana na ovom Kodeksu treba biti prihvaćena od svih zaposlenih i treba biti utkana u način rada. Podsticaj etičkom ponašanju u organizaciji se ostvaruje definisanjem principa i pravila ponašanja, pozitivnim primjerom menadžera, razotkrivanjem i rješavanjem potencijalnih etičkih problema u ranoj fazi kao i sankcionisanjem eventualnog neetičkog ponašanja bilo koga bez izuzetka.

6. Etičko ponašanje MF organizacija je zasnovano na poštivanju zakonskih i drugih propisa, te ugovora među partnerima. Ukupno posmatrano, poslovanje mora biti u skladu sa važećim lokalnim zakonima i ne može se poticati, odobravati ili prikrivati bilo kakvo kršenje i nepoštivanje bilo kog zakona.
7. Kad god je to moguće, MF organizacije-Članice AMFI će pokušati eventualne međusobne sporove riješavati sporazumno i u dobroj vjeri. Ukoliko to nije ostvarivo, sporovi će se rješavati arbitražom unutar AMFI-ja ili u krajnjoj instanci pred redovnim sudovima. Arbitraža AMFI će se koristiti za rješavanje sporova među Članicama AMFI naročito u pogledu npr. zabrane nelojalne konkurencije među članicama; vrbovanja zaposlenih druge članice na način koji nije u skladu sa fer tržišnom utakmicom; davanje netačnih podataka koji se koriste u službenim izvještajima AMFI a koja su rezultat nesavjesnog rada određene članice AMFI ili njenog predumišljaja i sl.

## **II Posebna pravila**

### *2.1. Odnosi sa klijentima*

1. Mikrofinansijska organizacija će obezbijediti da njeni zaposleni budu dovoljno upoznati sa svim proizvodima, uslugama i mogućnostima koje ta MF organizacija nudi, te da oni budu u stanju da predlože proizvod, odnosno uslugu koja najbolje odgovara konkretnoj potrebi pojedinog klijenta.
2. Sve MF organizacije treba da primjenjuju jednoobraznu i nedvosmisleno terminologiju sa opšteprihvaćenim značenjem kako bi se omogućilo da klijent može vršiti upoređivanje istih ili sličnih proizvoda i usluga koje nude različite MF organizacije.
3. Mikrofinansijska organizacija će klijentima davati tačne i korisne informacije o karakteristikama proizvoda i usluge koju nudi, kao i uslovima, nakandama i odlukama koje se primjenjuju. U sva akta koja tretiraju poslovnu politiku, obrasce, te ugovore sa klijentima se ne mogu unositi nejasne odredbe, kojim se klijentima nameću neodređene obaveze i koje ih dovode u neizvjestan položaj u smislu izvršavanja međusobnih prava i obaveza.

4. Prilikom izvršavanja svojih obaveza prema klijentima, MF organizacije će postupati efikasno i sa dužnom pažnjom, uz obavezu svih zaposlenih da zaštite poslovnu tajnu i diskreciju svakog klijenta.
5. MF organizacije će se truditi da maksimalno izbjegnu sukobe interesa, a tamo gdje je to neizbježno, obavezne su osigurati ravnopravan tretman klijenata.
6. MF organizacija će se uzdržati od davanja savjeta klijentima koji bi mogli potaknuti vršenje prekršaja i ulaženje u transakcije sa sredstvima za koja se može pretpostaviti da potiču iz nezakonitih aktivnosti.
7. Svi podaci o klijentima i poslovnim partnerima se smatraju poslovnom tajnom, čak i kad prestane status klijenta, odnosno poslovnog partnera. Svi lični podaci o klijentu se ne smiju otkrivati, osim u slučajevima koji su jasno definisani zakonom, zatim na direktan zahtjev klijenta ili uz njegovu izričitu saglasnost. U cilju obezbjeđenja navedenog, za transakcije sa klijentima je neophodna nedvosmislena identifikacija svakog klijenta.
8. Podaci o klijentu služe MF organizaciji za efikasno pružanje konkretnih usluga i u zbirnom obliku kao podloga za interne i eksterne studije i analize. Klijent mora imati pravo pristupa svojim podacima radi provjere i eventualnog ispravljanja netačnosti.
9. Informacioni sistemi MF organizacija i Udruženja, bez obzira na tehnološku podlogu, moraju biti posebno zaštićeni od neovlaštenog pristupa u baze podataka.
10. Kada klijent uoči grešku u poslovanju sa MF organizacijom ili kad smatra da je oštećen i o tome obavijesti MF organizaciju, MF organizacija je obavezna da u razumnom roku provjeri navode i bez nepotrebnog odlaganja otkloni, tj. ispravi grešku.
11. Sve Članice AMFI treba da omoguće svojim klijentima mjesto i jasnu odgovarajuću proceduru za sve vrste žalbi, pritužbi ili reklamacija na pružene usluge.

## *2.2. Marketinška promocija i informacije*

1. Dobar poslovni odnos je zasnovan na otvorenosti i međusobnom povjerenju, a to podrazumijeva da sve informacije koje razmjenjuju MF organizacija i klijent trebaju biti tačne i pravovremene.
2. Svaka MF organizacija će se jasno identificirati u javnosti i na tržištu. To podrazumijeva i ličnu komunikaciju sa klijentelom i komunikaciju putem

raspoloživih javnih medija. Ponuda usluga treba biti precizna i istinita kada su u pitanju njihove osnovne karakteristike.

3. Sve informacije o uslovima i naknadama za ponuđene usluge i proizvode (npr. kamatne stope, rokovi, provizije i dr.) moraju biti dostupne u svim kancelarijama dotične MF organizacije. Sve članice AMFI se obavezuju da će dostavljati osnovne podatke i promjene u sekretarijat AMFI-ja, kako bi se i na taj način obezbijedila jednoobrazna dostupnost najširoj javnosti.
4. Sve komunikacije, oglašavanje i druge marketinške aktivnosti MF organizacija moraju biti jasne, nedvosmislene i istinite. One ne smiju zavesti javnost, niti prekršiti dobre poslovne običaje ili štetiti drugima. Otvorena tržišna utakmica dopušta sva marketinška sredstva i oblike komunikacije, sve dok date informacije ističu karakteristike MF organizacije, prednosti u njenoj usluzi ili proizvodu radi korektnog ostvarenja tržišne ekspanzije.
5. Prilikom istupanja u javnost MF organizacije će nastupati korektno, bez namjere da promovišući sebe i svoj rad dovode druge "tržišne igrače" u neopravdano podređen položaj (npr. korištenje atributa najbolja, najsigurnija i slično može asociirati da druge MF organizacije nisu dobre ili sigurne i tako dezinformisati javnost). U marketinškoj promociji pojedinih proizvoda ili usluga MF organizacije mogu koristiti ove izraze-atribute isključivo ukoliko postoje objektivizirani kriteriji po kojima se stvarno može utvrditi da je neka od MF organizacija najbolja po nekom od kriterija, po kojim je od strane stručnih, uglednih domaćih ili stranih organizacija ta MF organizacija ili njen menadžment proglašen za najuspješnijeg. I u tom slučaju treba navesti koja je institucija dodijelila priznanje-nagradu i na koji se period odnosi.

### *2.3. Odnosi sa drugim MF organizacijama, bankama finansijerima i investitorima*

1. Dobar poslovni odnos je zasnovan na otvorenosti i međusobnom povjerenju, a to podrazumijeva da sve informacije koje međusobno razmjenjuju MF organizacije u okviru AMFI ili informacije koje se daju institucijama van Sektora trebaju biti tačne i pravovremene.
2. MF organizacije će u međusobnim odnosima poštovati sve važeće propise i pravila. Isto se odnosi i na poslovne i druge odnose i sa drugim subjektima sa posebnim naglaskom na zaštiti interesa i vrijednosti mikrofinansijskog sektora i korektnosti u

odnosima i provođenju fer tržišne utakmice, vodeći računa o čuvanju dobrog ugleda drugih učesnika u njoj.

3. Nekorektni oblici konkurentske borbe nisu dopušteni. Takvi oblici uključuju, ali se ne ograničavaju na: nerazumno niske cijene i naknade za svoje usluge; neetičko pribavljanje informacija o konkurenciji; širenje bilo kakvih, a pogotovo neistinitih informacija o konkurentskim institucijama; "vrbovanje zaposlenih" iz drugih organizacija na nekorektan i netransparentan način i dr.
4. Nisu dopušteni nekorektni oblici saradnje sa konkurentima koji uključuju, ali se ne ograničavaju na sve aktivnosti vezane za dogovore o podjeli tržišta, iznosima naknada ili bilo kojem sličnom udruživanju zatvorenog tipa radi ostvarivanja povlaštene tržišne pozicije.
5. Prilikom traženja finansijskih sredstava od banaka, drugih finansijera ili investitora, kao i donatora MF organizacija je obavezna da potencijalnom povjeriocu pruži tačnu i objektivnu sliku svoga poslovanja putem Godišnjih izvještaja, Revizorskih izvještaja, "rating izvještaja" ili nekog drugog opšteprihvaćenog oblika izvještavanja, kao i projekcije budućeg poslovanja.
6. MF organizacije su neizostavno obavezne na ugovoreni način uredno ispunjavati sve obaveze prema svojim povjericima, te i na taj doprinijeti uvećanju ugleda Sektora mikrofinansija u cjelini.

#### *2.4. Prikupljanje, obrada, korištenje i zaštita podataka o MF sektoru*

1. Svaka članica AMFI se obavezuje redovno (npr. jednom mjesečno) dostavljati podatke o svom poslovanju u sekretarijat AMFI, i to u obliku, sadržaju i formatu koji će biti unaprijed usaglašen na nadležnom organu AMFI-ja. Redovno ažuriran izvještaj za cijeli AMFI kao i za pojedine članice će biti stalno izložen javnosti putem biltena AMFI, AMFI-jevog web sajta ili na neki drugi pogodan način.
2. MF organizacije garantuju za tačnost dostavljenih podataka, a AMFI garantuje vjerodostojnost zbirnih prikaza i izvještaja, te zaštitu od bilo koje vrste zloupotrebe.
3. AMFI mora u svakom trenutku osigurati ravnopravnu dostupnost podacima o svakoj svojoj članici svim zainteresiranim institucijama izvan Sektora.
4. AMFI će obezbijediti zajedničku bazu podataka za one članice koje žele da razmjenjuju liste klijenata ili druge slične evidencije.

### III Rješavanje sporova i mjere za povredu Kodeksa

1. Ako se pojave problemi ili nesporazumi između MF organizacija koje su prihvatile Kodeks, one se obavezuju da će nastojati naći rješenje međusobnim dijalogom, zasnovanim na principima dobre poslovne prakse. Ako direktni dijalog dvije ili više zainteresovanih strana ne donese rješenje, MF organizacije će nesporazum (spor) pokušati riješiti posredovanjem AMFI-ja.
2. Povrede pravila ovog Kodeksa i sporovi među MF organizacijama koje prihvate ovaj Kodeks koji proizađu iz njihovih međusobnih odnosa biće rješavani prema pravilima Arbitražnog odbora AMFI.
3. Kada postoji osnovana sumnja da neka članica AMFI krši odredbe Kodeksa ili zakona, svaka zainteresirana strana, uključujući i medije i javnost, ima pravo tražiti od MF organizacije izjašnjenje i dobiti odgovor u roku od 10 dana. Ukoliko se MF organizacija ogluši na zahtjev za izjašnjenje ili ne pruži odgovarajuće dokaze da posluje u skladu sa Kodeksom i zakonskim propisima, zainteresovana strana ima pravo podnijeti prijavu AMFI-ju.
4. AMFI će u razumnom roku (koji je propisan pravilima Arbitražnog odbora) razmotriti opravdanost prijave, nepristrasno utvrditi činjenice i objaviti odluku.
5. AMFI (Arbitražni odbor) će nakon sprovedenog postupka utvrđivanja odgovornosti izreći slijedeće mjere:
  - Opomena koja se objavljuje u biltenu i web stranici AMFI-ja
  - Javna opomena koja se objavljuje i u sredstvima javnog informisanja
  - Isključenje iz članstva AMFI
  - Druge mjere predviđene aktima AMFI
6. Mjera isključenja iz članstva AMFI će se, nakon sprovedenog postupka utvrđivanja odgovornosti, izreći članici koja ponovi povredu Kodeksa za koju joj je već izrečena Javna opomena ili koja bitno povrijedi ugled mikrofinansijskog sektora, njegovih institucija ili pojedinih članica AMFI.
7. Arbitražni odbor ima 3 do 5 članova koje bira Skupština AMFI na prijedlog Upravnog odbora ili svih članica. Ako je neki od članova Arbitražnog odbora iz članice AMFI koja je zainteresirana u sporu pred Arbitražnim odborom neće moći glasati prilikom donošenja odluke.

8. Na odluke Arbitražnog odbora nezadovoljna strana se može žaliti Skupštini AMFI. Odluke Skupštine AMFI po žalbama na odluke Arbitražnog odbora su konačne i obavezujuće za članice AMFI. Nezadovoljna strana može tražiti zaštitu svojih prava i interesa i na redovnom sudu, ali to onda automatski dovodi u pitanje ostanak u članstvu AMFI.

#### **IV Prelazne i završne odredbe**

1. Ovaj Kodeks stupa na snagu 23.11.2005. godine, a sve članice AMFI će svoje akte, pravila i poslovanje uskladiti sa njegovim odredbama do \_\_.\_\_.\_\_ godine.
2. Sve mikrofinansijske organizacije u Bosni i Hercegovini i regionu će biti upoznate sa Kodeksom, a prihvatanjem njegovih odredbi moći će ga primjenjivati u svom poslovanju.
3. Ovaj Kodeks, pored osnovnih principa, obuhvata i navođenje detaljnijih pravila koja se mogu mijenjati i dalje razvijati.
4. Bilo koja članica AMFI može dati inicijativu za izmjene i dopune Kodeksa. Izmjene i dopune se usvajaju na isti način kao i Kodeks.
5. Tekst Kodeksa je dostupan javnosti obavezno putem biltena i kao stalni sadržaj na web stranici AMFI, a moguće ga je publikovati i na druge pogodne načine.

Sarajevo, 23.11.2005.godine

Broj: 03 - 417/05

Predsjednik Skupštine Udruženja-AMFI

---

*-PRIJEDLOG IZRADIO PODODBOR UO AMFI uz korištenje materijala udruženja banaka-*