**KODI I SJELLJES DHE STANDARDI I PRAKTIKAVE TE DREJTA**

**PER ANETARET E SHOQATES MIKROFINANCA SHQIPTARE**

**Hyrje**

Ky dokument, i referuar si Kodi i Sjelljes dhe Standardi i Praktikave të Drejta (që këtu referuar si Kodi), miratuar me Vendim të Mbledhjes së Anëtarëve të Shoqatës Mikrofinanca Shqiptare (që këtu referuar si AMA), është një përmbledhje e parimeve bazë që Anëtarët e Shoqatës duhet të zbatojnë në aktivitetin e tyre të përditshem dhe në marrëdhënie me njëri tjetrin në nivel Shoqate.

Ky dokument përcakton rregullat e bashkëpunimit midis Anëtarëve të AMA, respektin reciprok dhe vulletin e mirë për bashkëpunim, si edhe ndjekjen e parimeve të konkurrencës së ndershme dhe të tregut të lirë si përcaktues i vetëm i tarifave dhe cmimeve ofruar klientëve.

Anëtarët e Shoqatës janë të përkushtuar të punojnë në përputhje me rregullat e këtij Kodi. Rregullat e Kodit në versionin e tyre aktual do jenë në dispozicion në faqen e internetit të Shoqatës.

Anëtarët e Shoqatës përdorin logon e Shoqatës në një pozicion të spikatur në faqet e tyre të internetit, dhe vendosin gjithashtu një link me faqen e internetit të Shoqatës, këtë dokument, dhe dokumente të tjera të Shoqatës, duke konfirmuar kështu respektimin e tyre ndaj këtij Kodi. Anëtarët e Shoqatës sigurojnë që ky dokument bëhet publik dhe zbatohet pa përjashtim nga secili prej tyre.

1. **DETYRIME TË PËRGJITHSHME TË ANËTARËVE TË SHOQATËS**
2. **Detyrimi për përputhshmërinë me Kuadrin Ligjor dhe Rregullator**
   1. Anëtarët e Shoqatës e kryejnë veprimtarinë e tyre konform përcaktimeve të ligjit, në përputhje të plotë me të gjitha aktet normative, precededentët ligjorë, vendimet, udhëzimet dhe rregulloret e Autoriteteve Mbikëqyrëse të industrisë, si Ministria e Ekonomisë dhe Financave, Banka e Shqipërisë, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Agjensia për Mbrojtjen e Konsumatorit, dhe institucione të tjera rregullatore.
3. **Detyrimi për kredidhënie të matur**
   1. Anëtarët e Shoqatës sigurohen që e ushtrojnë veprimtarinë e tyre në nivele të larta profesionalizmi, në përputhje me praktikat më të mira të kreditimit nga institucionet financiare jo-banka, të pranuara gjërësisht nga aktorët e tregut, dhe sipas parimeve të mirëbesimit e të kredidhënies së matur dhe të përgjegjshme.
4. **Detyrimi për të mos cënuar reputacionin e Shoqatës** 
   1. Anëtarët e Shoqatës janë të ndërgjegjshëm që cdo veprim i ndërmarrë në kuadrin e biznesit të tyre ndikon njëkohësisht të gjithë Shoqatën dhe reputacionin e mbarë industrisë dhe në këtë mënyrë ata bëjnë cmos që të mos angazhohen në veprime që mund të cënojnë reputacionin e Shoqatës dhe të Industrisë.
   2. Anëtarët e Shoqatës NUK do përfshihen në veprime jo-etike të drejtuesve dhe stafit, sic janë mugesa e transparencës karshi klientëve në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve, thyerja e besimit, përvetësimet e padrejta në bazë të pozicionit, shpërdorimi i detyrës, propaganda negative e Anëtarëve kundrejt njeri tjetrit, thyerja e besimit midis Anëtarëve në marrëdhënie biznesi me njeri tjetrin, kryerja e veprimeve për të dëmtuar biznesin e njëri tjetrit, konkurrenca e pandershme, etj.
5. **Detyrimi për të respektuar dhe dhënë kontribut në aktivitetin e Shoqatës**
   1. Anëtarët e Shoqatës angazhohen për dhënien e kontributit maksimal gjatë lobimit, ofrimit të ekspertizës dhe mbështetjen me mjete të tjera në lidhje me cështje apo shqetësime që kanë të bëjnë më sektorin e mikrofinancës, pavarësisht nëse këto cështje janë emergjente ose jo për Anëtarë të caktuar.
   2. Gjatë kryerjes së veprimtarisë së tyre, Anëtarët e Shoqatës sigurojnë zbatimin e Statutit dhe udhëzimeve të miratuara të Shoqatës.
6. **Detyrimi për t’i trajtuar klientët me profesionalizëm**
   1. Anëtarët e Shoqatës e kryejnë veprimtarinë e tyre në mënyrë të ndershme dhe etike, dhe i trajtojnë klientët e tyre në mënyrë profesionale. Në cdo transaksion kredie me klientët, Anëtarët dhe stafi i tyre duhet të ofrojnë informacion të mjaftueshëm dhe të qartë, jashtë termave të zhargonit financiar, dhe aty ku është e mundur, të sigurojnë që edhe partnerët me të cilët ata punojnë, të zbatojnë të njëjtat standarte, duke e përcaktuar këtë në marrëveshjet e bashkëpunimit me ta.
   2. Anëtarët e Shoqatës i mbrojnë klientët e tyre nga marrja përsipër e detyrimeve shtesë, të cilat mund të kthehen në një barrë financiare të papërballueshme për ta. Ata promovojnë parimet e huamarrjes së zgjuar, duke u shpjeguar paraprakisht aplikuesve për kredi ndikimin financiar që financimet mund të kenë në jetën e tyre.
   3. Pavarësisht statusit të klientit në lidhje me ripagimin e kredisë sipas skedulit të rënë dakord ose jo, Anëtarët e Shoqatës angazhohen që do zbatojnë në komunikimin me ta standartet më të larta të etikës dhe profesionalizmit, nuk do përdorin gjuhë fyese apo kërcenuese, nuk do ushtrojnë presion të panevojshëm psikologjik dhe do mundohen t’i ofrojnë zgjidhje klientit në vështirësi, në rast se ai është treguar bashkepunues dhe ka ofruar informacion në vijimësi në lidhje me problematikën që mund të këtë ndikuar në mos-respektimin e ripagimit të detyrimeve.
7. **Detyrimi për të ofruar shërbimet nëpërmjet një stafi të kualifikuar**
   1. Anëtarët e Shoqatës sigurojnë trajnimet dhe krijimin e kapaciteteve të nevojshme për stafin e tyre, të cilat mundësojnë kryerjen e veprimtarisë së tyre konform standardeve të miratuara dhe Kodit të Etikës.
8. **Detyrimi për të ruajtur të dhënat personale të klientëve të tyre**
   1. Anëtarët e Shoqatës sigurohen që sistemet që ata përdorin, ku ruhen të dhënat personale të klientëve, të jenë në përputhje me specifikimet ligjore dhe rregullatore.
   2. Anëtarët e Shoqatës sigurohen gjithashtu që të mos zbulojnë, transferojnë apo përdorin të dhënat e klientëve kundrejt palëve të treta, pa miratimin specifik të klientit, të dhënë me shkrim.
9. **Detyrimi për të afishuar Kodin e Sjelljes dhe Standartin e Prakikave te Drejta**
   1. Anëtarët e Shoqatës marrin përsipër të shfaqin ne ambjentet e tyre ku ushtrojnë veprimtarinë, Dokumentin e Kodit të Sjelljes dhe Standartit të Praktikave të Drejta, në mënyrë që të jetë e dukshme për klientët dhe publikun. Dokumenti do paraqitet me shenjën dalluese të Shoqatës Mikrofinanca Shqiptare.

Ky dokument është pjesë përbërëse e Statutit të Shoqatës Mikrofinanca Shqiptare, dhe është i detyrueshëm për zbatim në mënyrë ekuivalentë me të. Mos-zbatimi i Kodit të Sjelljes dhe Standartit të Praktikave të Drejta mund të cojë në përjashtimin nga Shoqata të Anëtarëve përgjegjës.

Miratuar më 3 prill 2020.

**Anëtarët e Shoqatës Mikrofinanca Shqiptare**