

**Ассоциация Саморегулируемая организация
«Национальное объединение таможенных представителей»**

Утверждено

Решением Совета Ассоциации СРО
«Национальное объединение таможенных
представителей»
Протокол № 3 от «30» мая 2016 г.
Председатель Совета

_____ / Е.А. Кошкарров /
Секретарь _____ / Д.М. Налетов /



ПРАВИЛА САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Положение разработано и утверждено на основании Устава Ассоциации Саморегулируемая организация «Национальное объединение таможенных представителей» (далее по тексту - Ассоциация) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и документами Ассоциации.

Данное Положение определяет правила саморегулирования членов Ассоциации (далее по тексту – Правила) в сфере таможенного дела.

В целях настоящих Правил используются следующие термины и их определения:

– Услуги – совершение таможенным представителем действий от имени, по поручению и в интересах лица, перемещающего товары, направленных на соблюдение законодательства о регулировании внешнеэкономической деятельности Российской Федерации и Таможенного союза при перемещении этих товаров через таможенную границу Таможенного союза.

– Клиент - любое российское или иностранное физическое или юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг таможенного представителя.

– Партнер – любое российское или иностранное физическое или юридическое лицо, взаимодействующее на коммерческой основе с поставщиком Услуг в общей цепи поставок товаров для Клиента.

– Договор – договор на оказание услуг между клиентом и таможенным представителем.

– Поручение – разовый запрос клиента на получение услуг таможенного представителя.

Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Советом Ассоциации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила саморегулирования:

1.1.1. устанавливают принципы, цели, задачи, основные направления деятельности членов Ассоциации по осуществлению саморегулирования в сфере таможенного дела, а также определяет принятые для обеспечения саморегулирования правила, стандарты и нормы, применяемые членами Ассоциации.

1.1.2. В случаях, когда вопросы профессиональной деятельности члена Ассоциации не урегулированы законодательством РФ и Стандартами Ассоциации, член Ассоциации обязан соблюдать сложившиеся принципы деловой этики.

1.1.3. Если член Ассоциации не уверен в том, как действовать в сложной ситуации, он имеет право обратиться в Совет Ассоциации за разъяснением, в котором ему не может быть отказано. При этом Совет Ассоциации обязан соблюдать конфиденциальность обсуждаемых вопросов.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ

2.1. Основными целями саморегулируемой организации являются:

2.1.1. повышение качества выполнения услуг в сфере таможенного дела таможенными представителями;

- 2.1.2. обеспечение добросовестного осуществления профессиональной деятельности в сфере таможенного дела членами Ассоциации, установление и продвижение на рынке внешнеэкономической деятельности цивилизованных методов ведения бизнеса;
- 2.1.3. выработка, проведение в жизнь скоординированной политики в области внешнеэкономической деятельности, представительство и юридическая поддержка, защита прав и законных интересов членов Ассоциации;
- 2.1.4. оказание содействия в разрешении споров и конфликтов между организациями - членами Ассоциации и потребителями услуг, юридическое сопровождение, консультационная поддержка по защите прав и законных интересов членов Ассоциации.
- 2.1.5. разработка рекомендаций и методик для совершенствования и развития деятельности таможенными представителями;
- 2.1.6. содействие членам Ассоциации в подборе и подготовке сотрудников, повышении их квалификации,
- 2.1.7. оказание содействия членам Ассоциации в расширении возможностей развития бизнеса.
- 2.1.8. представительство интересов членов Ассоциации в их отношениях с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти регионов, иных субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, а также неправительственными организациями в Российской Федерации и за рубежом.
- 2.1.9. Представительство интересов членов Ассоциации в административных и судебных органах;
- 2.1.10. Осуществление контроля соблюдения членами Ассоциации установленных требований, стандартов и правил и применение мер дисциплинарного воздействия к нарушителям.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ АССОЦИАЦИИ С ЧЛЕНАМИ АССОЦИАЦИИ

3.1. Ассоциация обязана:

- 3.1.1. осуществлять свою деятельность, основываясь на принципах добросовестности, разумности и справедливости во взаимоотношениях со всеми участниками Ассоциации, клиентами и партнерами. Руководствоваться принципами презумпции добросовестности участников гражданского общества с целью сохранения и повышения общественного доверия к субъектам предпринимательской деятельности, работающим в сфере таможенного дела;
- 3.1.2. поддерживать принципы честной, добросовестной конкуренции, основанной на качестве и профессионализме;
- 3.1.3. защищать законные интересы членов Ассоциации на любых уровнях, включая государственный;
- 3.1.4. осуществлять контроль за деятельностью в сфере таможенного дела членов Ассоциации и адекватно применять меры дисциплинарного воздействия в соответствии с процедурами и правилами устанавливаемыми законодательством и внутренними документами Ассоциации.

3.2. Ассоциация не имеет права:

- 3.2.1. создавать ситуации, влекущие возникновение или создающие угрозу возникновения конфликта интересов членов Ассоциации;

- 3.2.2. бездействовать при выявлении случаев недобросовестной конкуренции со стороны членов Ассоциации;
- 3.2.3. проводить проверки членов Ассоциации по вопросам, выходящим за рамки определенным Уставом Ассоциации, Положением о контрольном комитете;
- 3.2.4. разглашать конфиденциальные сведения, предоставленные членами Ассоциации, за исключением случаев, когда этого требует закон;
- 3.2.5. осуществлять действия, направленные на дискредитацию членов Ассоциации.
- 3.3. Члены Ассоциации обязаны:
 - 3.3.1. соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации, Устава Ассоциации и других актов, принятых органами управления Ассоциации в рамках их полномочий;
 - 3.3.2. соблюдать требования, Стандарты и правила Ассоциации при осуществлении своей деятельности;
 - 3.3.3. добросовестно и разумно осуществлять профессиональную деятельность в сфере таможенного дела;
 - 3.3.4. предоставлять Ассоциации информацию о своей деятельности в форме регулярных отчетов;
 - 3.3.5. принимать участие в Общем собрании Ассоциации и иных органах Ассоциации;
 - 3.3.6. незамедлительно информировать Ассоциацию о возникновении обстоятельств, свидетельствующих об избыточном административном регулировании в отношении членов Ассоциации;
 - 3.3.7. не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Ассоциации, а также не предоставлять третьим лицам информацию, полученную от Ассоциации;
 - 3.3.8. раскрывать информацию о своей деятельности, подлежащую раскрытию в соответствии с установленными Ассоциацией требованиями.
 - 3.3.9. уважать интересы других членов Ассоциации, избегать действий, способных нанести ущерб другим членам или самому Ассоциации, строго соблюдать условия договоров, контрактов и соглашений с клиентами и партнерами.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ С КЛИЕНТАМИ

- 4.1. В отношениях с Клиентами члены Ассоциации обязаны:
 - 4.1.1. качественно и в срок оказывать услуги и производить работы по обязательствам, ответственность по которым член Ассоциации взял на себя;
 - 4.1.2. заранее сообщать Клиенту о диапазоне возможных затрат, если таковые известны;
 - 4.1.3. своевременно информировать Клиента о возникших проблемах, которые могут повлиять на качество или сроки оказания услуг;
 - 4.1.4. ответственно принимать решение о предоставлении услуг, если известны обстоятельства, которые могут препятствовать качественному их исполнению;
 - 4.1.5. использовать методы организации работы по оказанию услуг в соответствии с разрабатываемыми Ассоциацией рекомендациями и технологическими схемами;
 - 4.1.6. добросовестно действовать в отношении законных интересов Клиента при использовании конфиденциальной информации.
- 4.2. В отношениях с Клиентом члены Ассоциации не имеют права:
 - 4.2.1. Предоставлять Клиенту недостоверную информацию относительно возможности достижения результата, репутации компании, уровня компетентности и

профессиональной квалификации работников члена Ассоциации с целью получения преимущества в конкурентной борьбе;

4.2.2. оказывать услуги, порочащие члена Ассоциации и Ассоциацию в целом;

4.2.3. проводить действия, направленные на дискредитацию других компаний и, в частности, членов Ассоциации в глазах потребителя.

4.3. В целях предупреждения и оперативного разрешения конфликтных ситуаций с Клиентами организации, являющиеся членами саморегулируемой организации, обязаны:

4.3.1. обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб и требований Клиентов;

4.3.2. по результатам рассмотрения обращений, жалоб и требований Клиентов направлять последним мотивированный письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении (жалобе, требовании);

4.3.3. своевременно и в кратчайший срок принимать меры, направленные на восстановление выявленных по результатам рассмотрения обращений (жалоб, требований) нарушенных прав, и законных интересов Клиентов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ЧЛЕНАМИ АССОЦИАЦИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Требования к условиям договоров, заключаемым членами Ассоциации с Клиентами:

5.1.1. Договор должен содержать перечень и стоимость конкретных услуг, сроки и порядок их оказания, ответственность за их качество. Стоимость услуг таможенного представителя по договоренности с клиентом может определяться в виде специальных условий, указанных в договоре.

5.1.2. договор должен содержать информацию о членстве таможенного представителя в саморегулируемой организации.

5.2. В условия договоров на оказание услуг между клиентом и таможенным представителем, заключаемых членами Ассоциации с Клиентами, члены Ассоциации не должны включать:

5.2.1. условия, ущемляющие права Клиентов по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами;

5.2.2. условия, обуславливающие приобретение услуг, обязательным приобретением иных услуг или выполнения иных работ;

5.3. В целях повышения качества услуг член Ассоциации в обязательном порядке должен иметь штате минимум у двух работников, имеющих квалификационные аттестаты специалиста по таможенному оформлению.

5.4. Реклама, распространяемая компаниями, оказывающими услуги, должна соответствовать общим требованиям к рекламе устанавливаемым согласно ст. 5 Федерального закона от 13.03.2006 года № 38-ФЗ «О рекламе».