

# Политика этики поведения на платформе ProZango

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая политика (далее — «Политика этики») устанавливает нормы профессионального и делового поведения для всех пользователей сервиса ProZango: юристов, адвокатов, клиентов, а также представителей платформы.

1.2. Цель Политики — обеспечить уважительное, честное и законное взаимодействие между участниками платформы и формирование доверительной среды при оказании юридической помощи.

1.3. Политика этики основана на положениях Закона Республики Казахстан «Об адвокатской деятельности и юридической помощи», Кодекса профессиональной этики адвокатов и общих принципах морали и нравственности. В частности, адвокат обязан соблюдать нормы законодательства и кодекса профессиональной этики, руководствоваться принципами организации адвокатуры, сохранять конфиденциальность и не ухудшать положение доверителя.

## 2. Общие принципы поведения

2.1. Законность и добросовестность. Все участники платформы обязуются действовать в соответствии с законодательством Республики Казахстан, не допускать нарушений прав и законных интересов других лиц.

2.2. Профессионализм и компетентность. Юристы и адвокаты обязаны оказывать квалифицированную юридическую помощь, вникать в суть поручения, честно информировать клиентов о перспективах и рисках, постоянно повышать свою квалификацию.

2.3. Честность и объективность. Запрещается вводить клиента в заблуждение относительно вероятности исхода дела, давать гарантии результата или использовать своё положение в корыстных целях. Юрист обязан отказаться от поручения, если имеется личная заинтересованность, противоречащая интересам клиента.

2.4. Конфиденциальность. Все сведения, полученные в ходе оказания услуги, являются конфиденциальными. Юрист обязан сохранять тайну информации и не раскрывать её без согласия клиента, кроме случаев, предусмотренных законом.

2.5. Независимость и отсутствие конфликта интересов. Юристы не должны принимать поручения в условиях конфликта интересов, а также занимать позицию, ухудшающую положение доверителя.

2.6. Уважение и этичность. В общении на платформе недопустимы оскорбления, дискриминация по любому признаку, угрозы или агрессивное поведение. Споры решаются цивилизованно и при необходимости — через службу поддержки платформы или компетентные органы.

2.7. Прозрачность и справедливость. Цены, сроки и объём работ должны сообщаться клиенту заранее и корректироваться только по взаимному соглашению. Финансовые вопросы урегулируются в соответствии с Политикой цен и Политикой оплаты и возвратов.

### 3. Требования к юристам и адвокатам

#### 3.1. При исполнении поручения юрист обязан:

1. соблюдать нормы законодательства, Кодекса профессиональной этики адвокатов и условий своей лицензии или членства в коллегии адвокатов;
2. действовать компетентно, добросовестно и своевременно, обеспечивая качественный результат;
3. предоставлять клиенту полную и достоверную информацию о ходе дела, возможных сценариях и рисках;
4. не разглашать сведения, ставшие известными в связи с оказанием юридической помощи, без согласия клиента;
5. отказываться от поручений, если обнаружена личная заинтересованность или иной конфликт интересов;
6. не использовать свои полномочия в ущерб лицу, чьи интересы он представляет, и не занимать позицию, ухудшающую его положение;
7. избегать действий, которые могут дискредитировать профессию и платформу, включая недобросовестную рекламу, обещания гарантированного результата и т.п.

#### 3.2. Юристу запрещается:

1. занимать государственные должности и заниматься предпринимательской деятельностью, если это ограничено законом или условиями членства;
2. совмещать работу на платформе с выполнением обязанностей, которые могут повлиять на независимость и объективность;
3. принимать вознаграждение или подарки, способные повлиять на исход дела или решения в пользу третьих лиц.

### 4. Требования к клиентам

4.1. Клиенты обязуются предоставлять правдивую, полную и актуальную информацию, необходимую для оказания услуг.

4.2. Клиенты не вправе требовать от юристов совершения незаконных действий или действий, противоречащих кодексу профессиональной этики. Юрист вправе отказать в выполнении таких требований.

4.3. Клиенты должны уважать профессиональные рекомендации юриста и воздерживаться от оскорбительных высказываний. Обсуждение стоимости и деталей услуг ведётся в конструктивном ключе.

4.4. Клиенты обязуются своевременно оплачивать стоимость услуг в соответствии с договорённостью и не злоупотреблять возможностями получения бесплатной консультации.

### 5. Поведение представителей платформы

#### 5.1. Сотрудники ProZango обязуются:

1. сохранять конфиденциальность полученной информации и не передавать её третьим лицам без правовых оснований;
2. обеспечивать равный доступ к сервису для всех пользователей, не допуская дискриминации;
3. оперативно реагировать на обращения и претензии, принимать меры к разрешению конфликтов;
4. не вмешиваться в дела клиентов и юристов, кроме случаев, предусмотренных Правилами сервиса.

**5.2. Запрещается разглашать персональные данные без согласия пользователя, использовать доступ к данным в личных целях, а также вступать в финансовые отношения с клиентами вне рамок платформы.**

## 6. Контроль и ответственность

6.1. Платформа оставляет за собой право приостанавливать или блокировать аккаунты пользователей, нарушающих условия Политики этики, а также предупреждать, временно ограничивать функционал или направлять на дополнительную проверку.

6.2. В случае серьёзных нарушений (угрозы, мошенничество, разглашение конфиденциальной информации, расистские или дискриминационные высказывания) платформа вправе передать материалы компетентным органам для рассмотрения и привлечения к ответственности.

6.3. Пользователь, считая себя пострадавшим от действий другого пользователя, вправе обратиться с жалобой через службу поддержки. Платформа рассмотрит её в разумные сроки и примет меры в соответствии с Политикой.

## 7. Заключительные положения

7.1. Настоящая Политика этики вступает в силу с момента публикации на сайте и является обязательной для всех пользователей платформы. При регистрации и использовании сервиса пользователь подтверждает согласие с условиями Политики.

7.2. Платформа оставляет за собой право вносить изменения в Политику. Обновлённая версия публикуется на сайте и вступает в силу с момента размещения.

7.3. В вопросах, не урегулированных настоящей Политикой, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

Компания ТОО «Zango Group»

Руководитель Акынбеков А.М.

Контактный телефон +7 705 429 29 24

Электронная почта [prozango.group@gmail.com](mailto:prozango.group@gmail.com)