

U cilju odgovornog i etički utemeljenog ponašanja i primjene načela savjesnosti i poštenja, potičući razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurencije u području kreditnog posredovanja, te radi zaštite stranaka i zaposlenika, članovi Grupacije kreditnih posrednika koja djeluje unutar Udruženja banaka i drugih financijskih institucija Hrvatske gospodarske komore (u daljnjem tekstu: Grupacija) sporazumno su na sjednici Grupacije

održanoj 27. studenoga 2023. utvrdile sljedeći

K O D E K S E T I K E

U POSLOVANJU KREDITNIH POSREDNIKA

UVOD

Članak 1.

Ovim Kodeksom etike u poslovanju kreditnih posrednika (u daljnjem tekstu: Kodeks) utvrđuju se osnovne smjernice etičkog ponašanja kreditnih posrednika (u daljnjem tekstu: posrednik).

Određivanjem etičkih kriterija pridonosi se transparentnijem i učinkovitijem poslovanju posrednika i kvalitetnijem odnosu prema potrošačima, zaposlenicima posrednika, drugim posrednicima, poslovnim partnerima posrednika, te prema regulatoru i javnosti.

Članak 2.

Svaka strana potpisnica ovog Kodeksa odgovorna je za poštivanje pravila ovog Kodeksa.

Etička pravila trebaju biti poštivana i od svih zaposlenika posrednika i moraju biti utkana u način svakodnevnog rada i poslovanja.

OPĆA NAČELA

Članak 3.

Potpisnik Kodeksa prihvaća obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema potrošačima, poslovnom okruženju i vlastitim zaposlenicima te drugim posrednicima, prema poslovnim partnerima posrednika, prema regulatoru i javnosti.

Svaki posrednik će pridržavanjem važeće regulative poštovati načela etike u poslovnim odnosima.

Usluge posredovanja trebaju biti nuđene na tržištu na društveno odgovoran naćin.

Ćlanak 4.

U obavljanju posrednićke djelatnosti, posrednik je obvezan postupati savjesno i pošteno, te u skladu sa regulativom i dobrim poslovnim obićajima graditi povjerenje, štiteći interes potrošaća, te nastupati nepristrano u cilju realizacije posla, vodeći računa o dostojanstvu posrednićke djelatnosti.

Radi postupanja u skladu sa stavkom 1. ovog ćlanka posrednik se obvezuje na prikladan naćin podizati razinu strućnog znanja zaposlenika i drugih osoba koje u njegovo ime i za njegov račun obavljaju poslove posredovanja.

Ćlanak 5.

Posrednici su obvezni štitiiti interese potrošaća te ga obavijestiti o svim okolnostima znaćajnim za namjeravani posao, koje su posredniku poznate.

Posrednik je dužan u ispunjavanju obveze iz svoje profesionalne djelatnosti prema potrošaću postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i obićajima odnosno pažnjom dobrog strućnjaka, uz poštovanje propisa o zaštitu osobnih podataka i ostalih primjenjivih propisa.

Djelovanje zaposlenika kod posrednika ili osobe kojoj je posrednik povjerio da obavi neki posao smatra se djelovanjem posrednika.

Ćlanak 6.

Posrednik ne smije koristiti nedostatnu informiranost i neukost potrošaća radi pribavljanja poslovne koristi, na štetu potrošaća.

REGISTRACIJA POSREDNIKA

Ćlanak 7.

Svi posrednici koji na podrućju Republike Hrvatske pružaju usluge kreditnog posredovanja odnosno savjetodavne usluge moraju biti upisani u registar Ministarstva financija odnosno u evidenciju Hrvatske narodne banke.

Potrošaćko kreditiranje

Ćlanak 8.

Posrednici mogu obavljati poslove potrošaćkog kreditiranja ako imaju odobrenje Ministarstva financija.

Ministarstvo financija izdaje odobrenje na rok od tri godine.

Ministarstvo financija vodi evidenciju kreditnih posrednika u tablici *Imatelja odobrenja ministarstva financija za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja* dostupnoj na web stranici navedenog Ministarstva.

Istekom roka na koje je izdano odobrenje, posrednik gubi pravo obavljanja poslova potrošačkog kreditiranja. Ako posrednik namjerava nastaviti obavljati uslugu potrošačkog kreditiranja i nakon isteka valjanosti odobrenja, dužan je najmanje 60 dana prije isteka valjanosti odobrenja ponovno podnijeti zahtjev Ministarstvu financija za izdavanje odobrenja za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja.

Stambeno potrošačko kreditiranje

Članak 9.

Posrednici koji pružaju usluge na temelju Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju moraju imati odobrenje Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB) za pružanje usluga kreditnog posredovanja za stambene potrošačke kredite.

HNB izdaje odobrenje bez vremenskog ograničenja.

HNB vodi evidenciju kreditnih posrednika u tablici *Registar vezanih kreditnih posrednika sa sjedištem u RH* dostupnoj na web stranici HNB-a.

OBVEZE POSREDNIKA

Osnovne informacije

Članak 10.

Posrednik je u obvezi:

- staviti potrošaču sve potrebne predugovorne informacije na raspolaganje
- u dokumentu namijenjenom potrošaču navesti djelokrug svojih ovlasti, a posebice obavljaju li poslove posredovanja za jednog ili više vjerovnika ili kao neovisni posrednici
- navesti iznos naknade, ako takva postoji, koju je potrošač dužan platiti kreditnom posredniku za njegove usluge, te dogovoriti naknadu s potrošačem u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju prije sklapanja ugovora
- priopćiti financijskoj instituciji iznos naknade, ako takva postoji, koju je potrošač dužan platiti kreditnom posredniku za njegove usluge u svrhu izračuna EKS-a (efektivne kamatne stope)

Članak 11.

Informacije iz članka 10. ovog Kodeksa moraju na jasan, određen i vidljiv način sadržavati sve relevantne podatke.

Prije ponude / usporednih uvjeta kredita posrednik je obavezan potrošaču omogućiti da samostalno odluči o daljnjem poslovanju s posrednikom.

Informacije o kreditnim proizvodima

Članak 12.

Posrednik je u obvezi informirati potrošača o značajkama kreditnog proizvoda u skladu sa Zakonom o potrošačkom kreditiranju (ZPK) i Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSKP).

Oglašavanje kreditnih posrednika

Članak 13.

U slučaju oglašavanja u sredstvima javnog priopćavanja, oglašavanja i promidžbe, koristeći bilo koji medij ili kanal komunikacije (Instagram, Facebook, Tik-Tok, LinkedIn i ostalo) posrednik je dužan:

- poštovati pravila struke, u skladu sa zakonom i drugim propisima koji uređuju djelatnost kreditnog posredovanja
- poštovati načela slobodnog i lojalnog tržišnog natjecanja, dobre poslovne običaje i poslovni moral
- poštovati načelo istinitosti podataka.

Članak 14.

U oglašavanju je strogo zabranjeno na bilo koji način napadati ili podcjenjivati druge proizvode, odnosno druge posrednike.

Komuniciranje ne smije biti takvo da zlorabi povjerenje potrošača ili iskorištava njihov nedostatak iskustva, odnosno nedostatak znanja.

Komuniciranje ne smije sadržavati ništa što bi bilo u suprotnosti s važećim zakonima Republike Hrvatske, niti ispustiti bilo koju obvezu koju propisuje zakon. Isto tako ne smije poticati ili odobravati kršenje zakona.

Komuniciranje ne smije sadržavati ništa što bi vrijedalo javnost u smislu općeprihvaćenih pravila javnog morala i pristojnosti.

PONAŠANJA ČLANOVA GRUPACIJE

Članak 15.

Svi članovi Grupacije dužni su poštivati etička načela Grupacije:

1. načelo poštovanja profesionalnosti struke
2. načelo očuvanja povjerenja građana u profesionalnost struke
3. načelo uzornog ponašanja
4. načelo odgovornosti za rad i rezultate Grupacije

5. načelo međusobnog poštivanja
6. načelo transparentnosti i razmjene informacija bitnih za razvoj i unaprjeđenje struke

Svi članovi Grupacije dužni su poštivati dogovore i odluke koje usvoji Grupacija.

Članak 16.

Korištenje i objava informacije da je posrednik član ove Grupaciju dozvoljeno je samo onim članovima Grupacije koji su potpisnici Izjave o prihvaćanju Kodeksa.

Predsjednik i dopredsjednici Grupacije

Članak 17.

Predsjednika i do dva zamjenika predsjednika (dopredsjednici) biraju članovi Grupacije u skladu s Poslovníkom o radu Udruženja banaka i drugih financijskih institucija.

Za vrijeme obnašanja dužnosti predsjednik i dopredsjednici Grupacije:

- dužni su savjesno i odgovorno izvršavati svoje obveze
- kontinuirano i pravovremeno informirati i upoznavati članove Grupacije o svojem radu i aktivnostima
- obvezni su minimalno 2 puta godišnje sazvati sjednicu Grupacije sa ciljem izvještavanja Grupacije o statusu poduzetih aktivnosti
- ne smiju primati dar ako isti nije primljen u skladu sa zakonom kojim se uređuje sprječavanje sukoba interesa
- davanje izjava ili bilo kakvo istupanje u medije koristeći funkciju u Grupaciji moguće je samo uz prethodnu pisanu suglasnost članova Grupacije i prethodni dogovor oko sadržaja izjave / objave.

Članak 18.

Posrednik samostalno uređuje svoju organizaciju i pravila ponašanja. Pri tome je obvezan poštivati važeće propise, kolektivne i individualne ugovore te štiti ljudska i građanska prava, dostojanstvo i ugled svakog zaposlenika i drugih osoba koje obavljaju poslove posredovanja za posrednika.

ODNOS PREMA DRUGIM POSREDNICIMA

Članak 19.

Posrednici su obvezni poštovati temeljna etička načela, čime se isključuju radnje koje bi mogle štetiti drugim posrednicima radi vlastitih interesa i to posebice:

- iznošenje neistinitih podataka o poslovanju radi pribavljanja poslova i stranaka

- omalovažavanje drugih posrednika na bilo koji način, radi pribavljanja poslova i stranaka
- istupanje u sredstvima informiranja s namjerom osobne promidžbe, a na štetu drugih posrednika

RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 20.

Za slučaj povrede odredaba Kodeksa, Grupacija kreditnih posrednika Hrvatske gospodarske komore osniva Komisiju za pritužbe.

Komisija za pritužbe sastoji se od predsjednika i dopredsjednika Grupacije.

Članak 21.

Posrednik ili potrošač koji smatraju da su oštećeni radnjama posrednika mogu nastali problem pisanim putem uputiti Komisiji za pritužbe.

Komisija za pritužbe nakon razmatranja navoda iz prijave, ali i očitovanja o tim navodima prijavljenog, daje mišljenje o tome da li su u konkretnom slučaju povrijeđena pravila ovog Kodeksa.

Ako Komisija utvrdi povredu Kodeksa izvješće o tome daje Grupaciji, a podnositelja prijave upućuje u daljnje mogućnosti za zaštitu njegovih prava u okviru Hrvatske gospodarske komore u postupku pred Centrom za mirenje ili na drugi odgovarajući način.

Članak 22.

Potpisnici Kodeksa imaju mogućnost eventualne sporove sa potrošačima, drugim posrednicima ili svojim zaposlenicima rješavati sporazumno i dobrovoljnim ispunjenjem obveze, a ukoliko to nije moguće spor mogu rješavati koristeći jednu od slijedećih mogućnosti:

- u postupku mirenja koristeći administrativni servis Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore,
- ili u obliku sveobuhvatnog činjeničnog razjašnjavanja spora pred arbitražom Stalnog arbitražnog sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

PRIHVAĆANJE KODEKSA

Članak 23.

Odredbe Kodeksa obvezuju sve posrednike koje se bave kreditnim posredovanjem na području Republike Hrvatske, koji su potpisali Izjavu o prihvaćanju Kodeksa.

Izjava o prihvaćanju Kodeksa dostavlja se HGK – Grupacija kreditnih posrednika na

obrascu, koji je sastavni dio Kodeksa.

Članak 24.

Kodeks je usvojila Grupacija kreditnih posrednika pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu 27. studenoga 2023. godine.

Članak 25.

Posrednici primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja Izjave o prihvaćanju Kodeksa.

Članak 26.

Prestankom rada Grupacije kreditnih posrednika odredbe ovoga Kodeksa prestaju vrijediti.

Procesi započeti do dana prestanka važenja Kodeksa, završiti će se sukladno odredbama istog.

KLASA: 450-01/23-05/6

URBROJ: 311-01-01-02/190-23-1

IZJAVA

o prihvaćanju Kodeksa etike u poslovanju kojem:

puni naziv tvrtke: _____

sjedište: _____

OIB: _____

koju zastupa direktor

potvrđuje da prihvaća Kodeks etike u poslovanju kreditnih posrednika, donesen na sjednici Grupacije kreditnih posrednika dana 27. studenoga 2023. godine, te da je spremno pridržavati se pravila Kodeksa prihvaćanjem svih prava i obveza koje iz toga proizlaze.

Datum: _____

Potpis: _____

Pečat: