

Radi unapređenja, razvoja i promocije djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju, te poštivanja etičkih pravila i dobrih poslovnih običaja bitnih za očuvanje dobre reputacije i održavanje profesionalnih standarda u poslovima posredovanja u osiguranju i reosiguranju, Udruženje posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore na svojoj sjednici 29. svibnja 2014. godine donijelo je:

KODEKS ETIKE U POSREDOVANJU U OSIGURANJU I REOSIGURANJU

1. UVODNE ODREDBE

Područje primjene

Članak 1.

Ovim Kodeksom etike (u daljnjem tekstu „Kodeks“) uređuju se načela i pravila ponašanja za članice Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore, s namjerom promicanja etičkog postupanja i profesionalnog odnosa prema klijentima, razvijanja uzajamnog povjerenja, unapređenja kvalitete poslovanja i kolegijalne suradnje.

Posrednici u osiguranju i reosiguranju dužni su pridržavati se pravila Kodeksa u poslovanju s klijentima, u međusobnim odnosima s drugim posrednicima, kao i u odnosu s društvima za osiguranje i reosiguranje.

U situacijama koje nisu regulirane aktima, posrednici u osiguranju i reosiguranju trebaju se ponašati savjesno i u skladu s najvišim normama ponašanja.

Osnovni pojmovi

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Kodeksa imaju sljedeće značenje:

1. *Društvo za posredovanje u osiguranju i reosiguranju* je pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja obavlja gospodarsku djelatnost pružanja usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju te koja je dobila dozvolu nadzornog tijela za obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju (u daljnjem tekstu „društvo“).
2. *Posrednik u osiguranju i reosiguranju* je fizička osoba koja je dobila ovlast za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju te koja je ujedno zaposlenik društva (u daljnjem tekstu „posrednik“).
3. *Klijent društva i/ili posrednika* je ugovaratelj osiguranja, osiguranik, potencijalni ugovaratelj osiguranja ili potencijalni osiguranik i druge osobe iz ugovora o osiguranju koji se posreduju i/ili tumače (u daljnjem tekstu „klijent“).

2. TEMELJNA NAČELA

Članak 3.

Temeljna načela poslovnog ponašanja odnose se na sva područja poslovnih aktivnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju.

Cilj je temeljnih načela utvrditi načela rada i poslovnog ponašanja u svim poslovnim aktivnostima, u skladu s visokim poslovnim standardima rada, temeljnim etičkim normama i općeprihvaćenim vrijednostima.

Načelo lojalne konkurencije – pošteno tržišno natjecanje

Članak 4.

U odnosu prema konkurenciji, društva i posrednici moraju se pridržavati dobrih poslovnih običaja i načela lojalne konkurencije, pridonoseći time stvaranju i održavanju konstruktivnog i poštenog poslovnog okružja na tržištu usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju.

Načelo povjerenja i zaštita interesa klijenata

Članak 5.

Poslovanje društava i posrednika mora se temeljiti na načelu međusobnog povjerenja i zaštite prava i interesa klijenata uz poštivanje pravila i načela struke osiguranja.

Načelo stručnosti i odgovornosti

Članak 6.

U obavljanju posredničkog posla, od svih se zaposlenika očekuje odgovorno, savjesno, profesionalno i etično ispunjavanje svih obaveza.

Radi postizanja postupanja u skladu sa stavkom 1. ovog članka, društva se obvezuju na prikladan način podizati razinu stručnog znanja zaposlenika, ovlaštenih posrednika i ugovornih suradnika koji obavljaju poslove posredovanja.

Načelo poštenja, objektivnosti i nepristranosti – etičnost u postupanju

Članak 7.

Posrednici pri obavljanju poslova posredovanja moraju raditi i nastupati pošteno, objektivno i nepristrano, te moraju izbjeći odnose koji mogu izazvati sumnju u njihovu objektivnost i nepristranost.

Zaštita ugleda djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju

Članak 8.

Društva i posrednici moraju se suzdržavati svih radnji koje bi mogle naštetiti ugledu djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju.

Načelo povjerljivosti i zaštite podataka

Članak 9.

Društva i posrednici dužni su u poslovanju štititi tajnost povjerljivih podataka koji se odnose na klijenta, a koje saznaju tijekom obavljanja svoje djelatnosti.

3. ODNOS PREMA KLIJENTIMA

Poštivanje dobrih poslovnih običaja

Članak 10.

Društvo, odnosno posrednik mora pri obavljanju poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju štititi prava i interese klijenta te u tom smislu osobito:

- držati se etičkih standarda i pravila struke;
- razumjeti potrebe klijenta te ih nastojati realizirati u najvećoj mogućoj mjeri;
- pružiti točne i pravovremene informacije o sadržaju vlastitih usluga i predviđenoj naknadi za navedene usluge, te o svim relevantnim pitanjima u vezi s poslovima posredovanja;
- ne smije klijentu davati obećanja koja ne može ispuniti, niti udovoljiti zahtjevu klijenta koji se može smatrati neetičnim;
- ne smije udovoljiti zahtjevu klijenta koji bi više pogodovao posredniku nego klijentu ili koji bi išao na štetu kvalitete usluge koja se klijentu pruža;
- nastojati brzo i u interesu klijenta rješavati sve pritužbe, i od strane samog klijenta i od strane društva za osiguranje.

Radi pravilne primjene odredaba stavka 1. ovog članka posrednik je dužan pismeno dokumentirati svaku fazu dogovora i komunikacije s klijentom.

Objektivnost pri zaštiti interesa klijenta

Članak 11.

Posrednik mora pomoći klijentu pri odabiru društva za osiguranje na temelju objektivnih kriterija koji podrazumijevaju kvalitetu njihovih usluga, konkurentnost uvjeta i cijena, uzimajući u obzir kvalificiranost društva za osiguranje te njegovu financijsku odgovornost.

Posrednik mora izbjegavati nuđenje bilo koje usluge društva za osiguranje na način koji bi predstavljao odstupanje od stavka 1. ovog članka, u smislu da kod klijenta izazove dojam da pojedine usluge predstavljaju subjektivan ili osobni razlog za preferiranje određenog društva za osiguranje.

Zaštita informacija koje se odnose na klijenta

Članak 12.

Društva se obvezuju internim aktom propisati procedure kojima će se na adekvatan način zaštititi informacije koje se odnose na klijenta, uvažavajući pritom osobito:

- da su društva dužna štititi tajnost povjerljivih podataka koje saznaju obavljanjem svoje djelatnosti prema trećima te pri njihovoj razmjeni unutar društva;
- da se obveza zaštite osobnih podataka i podataka koji predstavljaju poslovnu tajnu odnosi na prikupljanje, čuvanje i korištenje navedenih podataka od strane zaposlenika društva i ugovornih djelatnika, i to bez obzira na način na koji su došli do tih podataka;
- da se podaci koji se odnose na klijenta mogu ustupati drugim ovlaštenim osobama/strankama samo radi obavljanja posredovanja u skladu sa zakonom.

Društva će aktom iz stavka 1. ovog članka predvidjeti odgovarajuće mehanizme za sprječavanje eventualne štete koja bi zbog odavanja povjerljivih podataka mogla nastati klijentu ili društvu.

Nedopuštene radnje

Članak 13.

Svako ponašanje u obavljanju poslova posredovanja protivno odredbama ovog Kodeksa smatrat će se njegovim kršenjem, odnosno nedopuštenim radnjama u odnosu na klijenta, a osobito:

- davanje netočnih ili nepotpunih podataka o uvjetima osiguranja ili sadržaju ugovora, kao posljedica namjernog ili nemarnog postupanja posrednika, čime bi klijent bio doveden u zabludu i iz čega bi za njega proizašla konkretna šteta;
- ustupanje osobnih podataka klijenta ili podataka koji predstavljaju poslovnu tajnu strani koja za to nije ovlaštena;
- favoriziranje u postupku posredovanja jednog društva za osiguranje u odnosu na druga;
- nagovaranje klijenta na sklapanje osiguranja isključivo s namjerom ostvarivanja posredničke provizije;
- korištenje neznanja ili neupućenosti klijenta od strane posrednika radi ostvarenja vlastite koristi;
- nepotrebno odugovlačenje postupka posredovanja te svaki drugi propust u poslovanju društva, odnosno posrednika na štetu klijenta.

4. ODNOS IZMEĐU DRUŠTAVA ZA POSREDOVANJE

Međusobna solidarnost i rješavanje sporova

Članak 14.

Odnosi između društava moraju se temeljiti na međusobnoj solidarnosti, profesionalizmu, visokoj poslovnoj etici i nastojanju izbjegavanja konfliktnih situacija.

U slučaju nastupa okolnosti koje bi prouzročile probleme u poslovanju nekog od društava, ostala društva dužna su svojim poslovanjem i svojim djelovanjem nastojati očuvati ugled posredničke djelatnosti i povjerenje klijenata u poslovnom okružju.

Eventualni sporovi ili poslovni nesporazumi između društava rješavat će se u mirnoj raspravi te u duhu obostranog uvažavanja, uz primjenu pravila dobrog poslovnog ponašanja i poslovnog morala.

Poštivanje dogovora i odluka Udruženja posrednika u osiguranju

Članak 15.

Društva su obvezna u dobroj vjeri poštivati dogovore i odluke koje usvoji Udruženje posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore.

Ako u pogledu nekog društva nastupe problemi pri provedbi dogovora ili odluka iz stavka 1. ovog članka, navedeno je društvo dužno o tome bez odgode, uz odgovarajući prijedlog rješenja, obavijestiti Udruženje posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore.

Zabrana nepoštenog natjecanja

Članak 16.

Pod nepoštenim natjecanjem u smislu ovog Kodeksa smatra se postupanje društva protivno dobrim poslovnim običajima, koje može uzrokovati ili uzrokuje štetu ostalim društvima.

Nepoštenim natjecanjem u smislu ovog Kodeksa smatra se osobito:

- dogovor, odnosno razmjena informacija između društava koja kreću u natjecanje u namjeri podjele tržišta i/ili usklađivanja, odnosno fiksiranja cijena usluga;
- nuđenje ekonomski neopravdano niske cijene za usluge posredovanja s namjerom eliminacije konkurentskih društava;
- oglašavanje ili nuđenje usluga posredovanja navođenjem netočnih informacija koje stvaraju zabunu na tržištu;
- oglašavanje ili nuđenje usluga posredovanja navođenjem podataka ili izraza koji kompromitiraju ugled drugog društva i/ili kojima se podcjenjuju ili omalovažavaju njihove usluge;

- davanje podataka o drugim društvima kojima takvi podaci mogu nanijeti štetu ili narušiti ugled na tržištu;
- protupravno pribavljanje poslovne tajne ili neopravdano korištenje poslovne tajne drugog društva;
- svaka druga manipulacija od strane društava koja se natječu na način kojim se ugrožava pošteno natjecanje u odnosu na ostala društva.

5. NADZOR NAD PRIMJENOM KODEKSA

Komisija za pritužbe

Članak 17.

Radi nadzora nad primjenom odredaba ovog Kodeksa Vijeće Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore osniva Komisiju za pritužbe.

Komisija za pritužbe sastoji se od predsjednika i dva člana, koje bira Vijeće Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore iz reda potpisnika ovog Kodeksa.

Postupak po pritužbi

Članak 18.

Pritužbu u pogledu kršenja odredaba ovog Kodeksa ima pravo podnijeti svako društvo ili klijent koji smatraju da su oštećeni radnjama društva za posredovanje.

Komisija za pritužbe će nakon razmatranja navoda iz pritužbe, te nakon primitka očitovanja društva za posredovanje na koje se pritužba odnosi, donijeti mišljenje o tome jesu li u konkretnom slučaju povrijeđena pravila Kodeksa.

Komisija za pritužbe dužna je mišljenje iz stavka 2. ovog članka donijeti u roku od 30 dana od dana primitka pritužbe.

Postupak u slučaju povrede odredaba Kodeksa

Članak 19.

Ako Komisija za pritužbe utvrdi povredu Kodeksa, proslijedit će izvješće o tome Vijeću Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore, a podnositelju pritužbe dati upute o daljnjim mogućnostima za zaštitu njegovih prava u okviru Hrvatske gospodarske komore.

U smislu stavka 1. ovog članka potpisnici Kodeksa imaju mogućnost eventualne sporove rješavati sporazumno i dobrovoljnim ispunjenjem obveze, a ako to nije moguće, spor mogu rješavati koristeći jednu od sljedećih mogućnosti:

- pokretanjem spora zbog povrede dobrih poslovnih običaja i etičkih pravila pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori;

- pokretanjem postupka mirenja, koristeći usluge Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore;
- pokretanjem postupka sveobuhvatnog činjeničnog razjašnjavanja spora pred arbitražom Stalnog arbitražnog sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Objava Kodeksa

Članak 20.

O donošenju Kodeksa predsjednik Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore izvijestit će nadležnu nadzornu agenciju i sva društva za posredovanje u osiguranju i reosiguranju koja su registrirana na području Republike Hrvatske.

Kodeks će na službenim stranicama Hrvatske gospodarske komore, u dijelu koji se odnosi na Udruženje posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore, objaviti stručna služba Hrvatske gospodarske komore.

Stupanje na snagu Kodeksa

Članak 21.

Kodeks stupa na snagu danom donošenja Odluke o potvrđivanju Kodeksa na Skupštini Hrvatske gospodarske komore.

Izjava o prihvaćanju Kodeksa

Članak 22.

Članice Udruženja posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja Izjave o prihvaćanju Kodeksa (u prilogu).

Potpisane Izjave o prihvaćanju Kodeksa dostavljaju se Udruženju posrednika u osiguranju Hrvatske gospodarske komore.

Popis potpisnica vodi se i ažurira u stručnoj službi Hrvatske gospodarske komore.

Članak 23.

Odredbe Kodeksa mogu prihvatiti i društva za posredovanje u osiguranju i reosiguranju iz država članica Europske unije koje obavljaju poslove na području Republike Hrvatske.

IZJAVA
o prihvaćanju Kodeksa etike u posredovanju
u osiguranju i reosiguranju

kojom društvo za posredovanje u osiguranju i reosiguranju

P&T Rizik d.o.o. za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju

(puni naziv tvrtke)

iz

Avenija Većeslava Holjevca 40, 10 000 Zagreb

(ulica, poštanski broj, grad)

OIB tvrtke **07505454415**, koju zastupa direktor **Tomislav Ratković**

potvrđuje da prihvaća **KODEKS ETIKE U POSREDOVANJU U OSIGURANJU I REOSIGURANJU** koji je Udruženje posrednika u osiguranju HGK usvojilo na sjednici održanoj 29. svibnja 2014. godine, te da je spremno pridržavati se pravila Kodeksa prihvaćanjem svih prava i obveza koje iz toga proizlaze.

U Zagrebu, 14.09.2022.

M.P.

P&T RIZIK d.o.o.
Zagreb

(potpis direktora)