

HUAN  
Hrvatska udruga agencija za naplatu potraživanja  
Članica FENCA  
Gradišćanska 32  
10 000 Zagreb, Hrvatska



## KODEKS PONAŠANJA

### HRVATSKE UDRUGE AGENCIJA ZA NAPLATU POTRAŽIVANJA

#### UVODNE ODREDBE

Svrha i cilj ovog Kodeksa je utvrditi pravni i etički okvir poslovanja Hrvatske udruge agencija za naplatu potraživanja (dalje u tekstu: HUAN) te utvrditi pravila profesionalnog i poslovnog ponašanja članova HUAN-a, kao preduvjet za ispunjavanje visokih standarda i ciljeva u pogledu održivog poduzetništva, društvene odgovornosti i integriteta općenito. HUAN je od 2011. godine članica međunarodnog udruženja **Federation of European National Collection Associations (FENCA)** koje pomaže pri usklađenju domaćih s europskim praksama u području naplate potraživanja te okuplja sve nacionalne udruge zemalja članica EU.

Kroz djelovanje HUAN-a stvara se dodana vrijednost za klijente, dužnike, gospodarstvo pa tako i za društvo u cjelini.

Svim zainteresiranim stranama nudimo gospodarski održiva uravnotežena rješenja koja i dužnicima daju poštenu priliku da podmire svoja dugovanja.

Poštujući načela utvrđena ovim Kodeksom, poslove uvijek izvodimo transparentno i profesionalno primjenjujući najnaprednije tržišne modele poslovanja iz naše industrije.

Jamčimo pravedno i pošteno ponašanje u poslovanju pokazujući dosljednost između radnji, vrijednosti, načela i nacionalnih zakona Republike Hrvatske i EU direktiva, s osobitim naglaskom na zakonitost rada i poslovanja, profesionalnost i stručnost u radu, čuvanje poslovnog ugleda HUAN-a i poštivanje ljudskih prava.

Kodeks ponašanja obavezan je za sve zaposlenike članica HUAN-a na svim organizacijskim razinama te se svi moraju pridržavati svih odredbi Kodeksa prilikom obavljanja radnih zadataka i biti svjesni odgovornosti za svoje postupke.

Odredbe ovog Kodeksa obavezuju sve članice HUAN-a, neovisno o tome kada su pristupili HUAN-u.

#### ODNOS PREMA KORISNICIMA

*Njeguemo individualni pristup svakom korisniku.*

Postupak za povrat dugova prilagođavamo svakom pojedincu te uz individualni pristup nudimo pravedan i realan plan za ostvarivanje života bez dugovanja, uzimajući u obzir platežnu sposobnost pojedinca kao i gospodarske utjecaje na dužnika. U razgovoru s dužnikom nastojimo zajednički razmotriti sposobnost vraćanja duga i dogovoriti dinamiku povrata koja je za dužnika realna i održiva.

Dužnika je važno informirati, kako bi imao cijeli pregled svoje situacije. Stoga je svaka članica dužna obavijestiti dužnika o njegovim obvezama na način da informacije koje iznose budu točne i provjerene i to putem klasičnih kanala komunikacije, tj. telefonom, e-mailom i poštom. Praksa ne uključuje kontaktiranje trećih osoba, koje nisu sudionici u predmetu, osim u slučaju kada dužnik samostalno ustupi suglasnost za komunikaciju s trećom osobom i ako treća osoba također da svoju suglasnost za nastavak komunikacije.

Sve članice HUAN-a obavezne su u postupanju s dužnicima odnositi se s poštovanjem, njegovati poseban senzibilitet i osjećaj odgovornosti te od svih članica očekujemo da se ponašaju u skladu s time. U komunikaciji smo svi ravnopravni i nastojimo ostati objektivni čak i kad razgovori postanu teški.

## **INTEGRITET U POSLOVANJU**

***HUAN provodi politiku nulte tolerancije prema korupciji i prijevarama.***

Mito, korupcija i sukobi interesa obuhvaćaju sve situacije u kojima osoba pokuša nepropisno utjecati na drugu osobu ili druga osoba pokuša nepropisno utjecati na prvu, s ciljem odobravanja ili dobivanja neprikladne ili čak nezakonite koristi za sebe ili nekog drugog. Sve takve odluke koje se ne zasnivaju na objektivnim razlozima u ime dviju stranaka, problematične su i kao takve nisu prihvatljive.

HUAN ne tolerira nikakve aktivnosti, koje se odnose na davanje ili traženje bilo kakve neprikladne prednosti u zamjenu za *quid pro quo*. Od članica HUAN-a i njihovih zaposlenika očekuje se poslovanje koje potpuno isključuje mogućnost mita, korupcije ili sukoba interesa, kako unutar društva, tako i prema svim poslovnim partnerima i dionicima.

Članice HUAN-a obaveštavaju se na pravedno i pošteno ponašanje u poslovanju uvijek nastoje izgraditi povjerenje, ukazati poštovanje i u svim svojim aktivnostima nastupati s integritetom.

## **SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANCIRANJA TERORIZMA**

Pranje novca prikrivanje je pravog porijekla nezakonito stečenih prihoda s ciljem njihova uvođenja u zakonit gospodarski i financijski ciklus. Pravne osobe koje se u Republici Hrvatskoj bave otkupom dospjelih potraživanja zakonski su obveznici provedbe mjera, radnji i postupaka definiranim Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Da bi se sporne transakcije prepoznale, predviđene su mjere provedbe dubinskih analiza koje zahtijevaju usklađenost s pozitivnom pravnom regulativom iz područja sprečavanja pranja novca.

To je pitanje također usko povezano s prevencijom financiranja terorizma, odnosno osiguravanjem i prikupljanjem financijskih sredstava za terorističke aktivnosti. Ta sredstva ne moraju nužno potjecati iz kaznenih djela.

HUAN od svih svojih menadžera i zaposlenika zahtijeva da postupaju u okviru zakonskih propisa te da prepoznaju kritične situacije ovisno o području vlastite odgovornosti.

HUAN  
Hrvatska udruga agencija za naplatu potraživanja  
Članica FENCA  
Gradišćanska 32  
10 000 Zagreb, Hrvatska



## **ZAŠTITA PODATAKA**

***HUAN sve osobne podatke obrađuje s odgovarajućom pažnjom i u skladu sa zakonom o zaštiti podataka.***

Osobni podaci podrazumijevaju sve podatke koji se odnose na fizičku osobu i omogućuju identifikaciju navedene fizičke osobe i/ili o njoj pružaju dodatne podatke, npr. puno ime i prezime, osobna adresa, telefonski broj, elektronička pošta, datum rođenja, bankovni podaci, financijski podaci, plaće, evaluacije, broj osobne iskaznice ili broj zaposlenika itd. Članice HUAN-a obvezne su sve osobne podatke obrađivati s odgovarajućom pažnjom i u skladu sa zakonom o zaštiti podataka. Obrada uključuje sve vrste aktivnosti u vezi s osobnim podacima, npr. prikupljanje, pohrana, prijenos, uporaba itd.

Kako bismo osigurali zaštitu podataka svih dionika, od svih članica HUAN-a kao i od poslovnih partnera, očekujemo da s posebnom pažnjom postupaju s podacima te posebice s osobnim podacima.

## **INFORMACIJSKA SIGURNOST**

Informacijska sigurnost osim što obuhvaća sve povezano s rizicima informacijske tehnologije, usredotočuje se i na način na koji osiguravamo zaštitu dokumenata u okruženju visokog stupnja povjerljivosti. S obzirom na navedeno zaštita podataka od iznimne je važnosti i zahtijeva usklađenost sa strogim standardima zaštite podataka. Da bismo zaštitili podatke, od presudne je važnosti da podatke klijenata, dužnika te ostale podatke obrađujemo pažljivo i savjesno.

## **KOMUNIKACIJA U IME HUAN-a**

Cjelokupna komunikacija i djela koja činimo u svojoj ulozi, odnosno poziciji unutar vlastitih tvrtki (svake članice) posredno i/ili neposredno utječu na naše poslovanje te se na taj način odražavaju i na naše klijente, partnere, dužnike i zaposlenike. Stoga stremimo dosljednosti u svim vrstama i načinima komunikacije u ime HUANA-a.

Članovi HUAN-a dužni su, prije bilo kakvih javnih istupa, iznošenja mišljenja ili stavova u bilo kojem mediju, a koji se odnose na mišljenja ili stavove bitne za naše poslovanje i rad HUAN-a, zatražiti suglasnost ostalih članica HUAN-a za takvo postupanje.

Međusobni odnos članova HUAN-a mora se temeljiti na uzajamnom poštovanju, povjerenju, poslovnoj korektnosti, suradnji i manirima pristojnog ponašanja.

Članovi HUAN-a ne smiju koristiti HUAN za promicanje vlastitih interesa, već su dužni promicati interese i poštovati odluke HUAN-a.

Eventualne međusobne nesporazume članovi HUAN-a će raspraviti i rješavati unutar HUAN-a.

## DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Uvjereni smo kako naplata potraživanja ostvaruje stvarnu dodanu vrijednost društvu u cjelini. Svojim radom HUAN i njegove članice naglašavaju svoju društvenu ulogu u okruženju u kojem rade i djeluju.

U tom smislu, HUAN se usredotočuje na četiri središnja područja djelovanja koja se uzimaju u obzir kroz ovaj Kodeks ponašanja:

- **Odgovorna naplata: kako možemo živote dužnika opterećene dugovima promijeniti na bolje?**  
Pružanjem adekvatnih rješenja uzimajući u obzir pojedinačnu životnu situaciju dužnika u svrhu rješavanja dugovanja na najprimjereniji način.
- **Financijska održivost: kako možemo promijeniti posao naplate potraživanja na bolje?**  
Preuzimamo inicijativu u promicanju visokih i obvezujućih standarda u industriji, kao i smjernica za odgovorno ponašanje.
- **Zajednički napredak: kako možemo promijeniti društvo na bolje?**  
Preuzimamo društvenu odgovornost – kako unutar vlastite tvrtke promičući osnaživanje, raznolikost i uključivanje, tako i u cijelom društvu kroz obrazovne inicijative.
- **Zaštita okoliša: kako možemo promijeniti klimu na bolje?**  
Radimo s ciljanim i brzo provedivim mjerama kako bismo pomogli postići cilj klimatske neutralnosti.

## RAD I RADNO OKRUŽENJE

### *HUAN promiče poticajno radno okruženje i poslovnu kulturu*

Članice HUAN-a obvezne su poštivati sve važeće nacionalne propise o radu. Uzimamo u obzir i načela rada UNGC-a koja apliciraju standarde Međunarodne organizacije rada (MRO). Članice HUAN-a zalažu se za raznolikost i profesionalnu radnu snagu tako što promiču poticajno radno okruženje, nude poštene naknade, podržavaju različitost i ne toleriraju diskriminaciju. Također potiču poštenu i otvorenu kulturu rada u kojoj se povratne informacije, prijedlozi za poboljšanje i osobni razvoj ne samo cijene, nego su i poželjni.

## ZAŠTITA OKOLIŠA

HUAN potiče održivost i odgovorno poslovanje, a najveći utjecaj može se postići poticanjem opće osviještenosti, mijenjanjem vlastitog ponašanja s idejom da poslužimo kao uzor drugima. Svjesnim promišljanjem započinjemo s malim utjecajima koje imamo na okoliš zahvaljujući našim svakodnevnim navikama, poslovnim procesima i dnevnim rutinama te nastavljamo mijenjajući i poboljšavajući ih tako da naš pristup bude održiv i da pritom brinemo o okolišu upotrebljavajući resurse na štedljiv i osviješten način.

## LJUDSKA PRAVA

HUAN  
Hrvatska udruga agencija za naplatu potraživanja  
Članica FENCA  
Gradišćanska 32  
10 000 Zagreb, Hrvatska



Ljudska prava obuhvaćaju građanske slobode i politička prava, kao i težnju za ljudskim dostojanstvom i poštovanjem što podrazumijeva težnju da surađujemo isključivo s partnerima koji prođu naše KYC provjere (engl. Know Your Client – Upoznajte svog klijenta) i u čijem poslovanju nema naznaka kršenja ljudskih prava.

## **KRŠENJE KODEKSA**

Kodeks ponašanja obvezujući je sažetak primjenjivih zakona, politika, sporazuma, uputa i direktiva koji opisuju pravne i disciplinske posljedice koje mogu nastati zbog kršenja. Ovim Kodeksom ponašanja obvezujemo se na to da ćemo temeljito istražiti sve optužbe koje zaprimimo putem naše email adrese: [info@huan.hr](mailto:info@huan.hr).

Kršenje ovog Kodeks ponašanja može imati ozbiljne pravne i disciplinske implikacije za sve članice, njihove zaposlenike i druge zainteresirane strane sukladno zakonskim mogućnostima.

Članice HUAN-a moraju poduzeti sve mjere kako bi spriječile kršenje odredbi ovog Kodeksa.