

Politika i praksa primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju

Ekspert savjetovanje d.o.o.

U Zagrebu, 15.01.2023.

1. UVOD

Ova Politika i praksa primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju (u daljnjem tekstu: Politika) pobliže uređuje provođenje politika i praksi primitaka prodajnog osoblja tvrtke Ekspert savjetovanje d.o.o. (u daljnjem tekstu Ekspert savjetovanje) koji se ostvaruju pružanjem bankovnih proizvoda i usluga sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju.

Ova Politika izrađena je na temelju sljedećih propisa:

- Odluka o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima
- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (u daljnjem tekstu ZSPK)
- Zakon o potrošačkom kreditiranju
- Zakon o zaštiti potrošača
- Pripadajući podzakonski akti

2. PRIMJENA

Politika se primjenjuje na sve članove prodajnog osoblja Ekspert savjetovanja d.o.o. koji su dobili odobrenje HNB-a za pružanje usluga posredovanja pri stambenom potrošačkom kreditiranju.

3. CILJEVI

Cilj ove Politike je osigurati da se novčanim primicima namijenjenim prodajnom osoblju ne potiče pogodovanje osobnim interesima pri odabiru Banke partnera, a sve u svrhu zaštite prava i interesa potrošača. Cilj je i osigurati pravedan način utvrđivanja primitaka prodajnog osoblja odnosno osigurati sukladnost primitaka s pravovaljanim propisima kao i njihovo praćenje i nadzor.

4. POLITIKA PRIMITAKA

Ukupni primici prodajnog osoblja povezani s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga temeljem ZSPK predstavljaju se kao zbroj fiksnih primitaka, na bruto osnovi.

Fiksni primici u najvećoj mjeri odražavaju profesionalno iskustvo, kompetencije i odgovornosti koje proizlaze iz opisa radnog mjesta člana prodajnog osoblja. Oni ne ovise isključivo o procjeni radne uspješnosti prodajnog osoblja. Fiksni primici su utvrđeni ranijim Ugovorom o radu ili Ugovorom o djelu

kojim je definirana visina bruto plaće / naknade za obavljanje poslova sukladno dodijeljenim zadacima i odgovornostima.

Član prodajnog osoblja potrošaču je obavezan prezentirati i ponuditi odgovarajuću ponudu za svaku Banku. Svaki potrošač mora biti upućen u minimalno jednu ponudu svake Banke. Član prodajnog osoblja dužan je poznavati bankovne proizvode – stambene kredite Banaka za koje Ekspert savjetovanje d.o.o. ima odobrenje za rad od HNB-a. Poznavanje bankovnih proizvoda podrazumijeva poznavanje uvjeta kreditiranja – valuta i iznosi kredita, kamatna stopa, rok otplate, instrumenti osiguranja kredita, tečajni i kamatni rizik te postupak odobravanja stambenog potrošačkog kredita. Član prodajnog osoblja ponude Banke prezentira na obrascu *Informacije prije sklapanja ugovora o kreditu* (u daljnjem tekstu Informacije).

Član prodajnog osoblja, obavezan je također potrošaču uručiti, a potom arhivirati svu potrebnu dokumentaciju za pružanje usluga kreditnog posredovanja pri realizaciji stambenih kredita. Potrebna dokumentacija utvrđena je *Odlukom o potrebnoj dokumentaciji za pružanje usluga sukladno ZSPK*.

Kako bi Direktor utvrdio postupanje prodajnog osoblja u skladu s ovom Politikom, uspostaviti će interne kontrole procjene kvalitete usluge pružene potrošačima. One će uključivati provjeru postupanja u skladu s internim procedurama, telefonske pozive i slanje mailova prema klijentima zbog provjere zadovoljstva provedenom uslugom posredovanja. Suglasnost klijenta za kontakt putem navedenih kanala je dobivena u izjavi koju klijent potpisuje na prvom sastanku u dokumentu *Prijemni list*. Interne kontrole obavljat će se tijekom prvog tjedna nakon proteka kvartala, za protekli kvartal, a rezultati istih će biti pohranjeni u obliku pisanog izvješća. U slučaju da klijent odbije dati podatke o zadovoljstvu to se neće smatrati negativnom ocjenom. U slučaju da Direktor utvrdi ne postupanje u skladu s ovom Politikom, poduzet će korektivne mjere (npr. dodatna edukacija, pojašnjavaње procedura), a sve s ciljem zaštite interesa potrošača.

Spomenuti interni akti i odluke dostupni su unutar ureda u registratoru, u folderima na računalu, a osoblje je upoznato sa istima na početnoj edukaciji prilikom zapošljavanja.

Ukoliko se kod pojedinog člana kreditnog osoblja utvrdi ponavljanje greške i nezadovoljstvo klijenta pruženom uslugom, unatoč dodatnoj edukaciji i ranijim upozorenjima na propuste, koji će biti evidentirani u kvartalnim izvještajima, doći će do raskida radnog odnosa sa navedenim članom osoblja.

5. PROCJENA RIZIKA POSTUPANJA NA ŠTETU POTROŠAČA

Strategija zaštite prava i interesa potrošača u okviru ove Politike počiva na određivanju visine primitaka koji ne potiču promicanje prodaje isplativijih proizvoda s ciljem ostvarenja osobne zarade, a na štetu zaštite potrošača; na ne pogodovanju osobnim interesima prodajnog osoblja; na ne pogodovanju osobnim interesima kreditnog posrednika te na uvažavanju poštenog, pravednog, transparentnog i profesionalnog postupanja u odnosu prema potrošaču.

Sukob interesa predstavlja svaku situaciju u kojoj član prodajnog osoblja ne nastupa s neutralne i objektivne točke gledišta u odnosu na interese potrošača, odnosno koristeći svoju specifičnu poziciju pri pružanju i obavljanju usluga posredovanja stavlja u prvi plan svoje profesionalne i/ili osobne interese koji su suprotni interesima potrošača.

Uzimajući u obzir odgovornosti prodajnog osoblja, Ekspert savjetovanje d.o.o. je organizirao poslovanje tako da je sveo rizik sukoba interesa na najmanju moguću mjeru.

5.1. Mjere za sprečavanje sukoba interesa

S ciljem sprječavanja sukoba interesa Ekspert savjetovanje d.o.o. je odredio fiksna primanja prodajnog osoblja koja nisu temeljena samo na prodajnim rezultatima, već su odraz cjelokupne radne uspješnosti koja obuhvaća poštivanje procedura i internih akata, te zadovoljstvo klijenta pruženom uslugom.

Prodajno osoblje je upućeno da visina njihovih primitaka nikako ne ovisi o visini naknade koju Ekspert savjetovanje d.o.o. ostvaruje za uslugu posredovanja, jer za obavljenju uslugu posredovanja prema klijentu prima istu visinu fiksnog primitka čime je onemogućeno pogodovanje prodaji određenih bankovnih proizvoda. Time su situacije eventualnog sukoba interesa svedene su na minimum.

5.2. Uloga i odgovornosti prodajnog osoblja

Uloga svakog člana prodajnog osoblja je postupati u skladu sa zahtjevima potrošača temeljem njegovih osobnih okolnosti, potreba i namjera. Prije početka usluge posredovanja, član prodajnog osoblja, dužan je upoznati potrošača s uslugom koju Ekspert savjetovanje d.o.o. nudi te ga informirati da su usluge posredovanja za potrošača besplatne.

Potrošaču se trebaju osiguravati točne, jasne, nepristrane i nedvojbene informacije o bankovnim proizvodima/uslugama kako bi on mogao procijeniti prihvatljivost te očekivanu korist i rizik koji prati odabrani proizvod.

Prodajno osoblje ima preduvjete za obavljanje poslova kreditnog posredovanja pri realizaciji stambenih kredita te su za to dobili odobrenje od HNB-a. Preduvjeti su stečeni provedenim osposobljavanjem, provjerom znanja te završenim edukacijskim programom Banke.

Članovi prodajnog osoblja svoje znanje dodatno usavršavaju internim edukacijama koje provodi Ekspert savjetovanje d.o.o., ponekad u suradnji sa Partnerima što pridonosi poznavanju bankovnih proizvoda/usluga.

Svaki član prodajnog osoblja ima odgovarajuća znanja, vještine i stručnosti te dovoljno iskustva na području kreditnog posredovanja sukladno ZSPK tako da svoje ulogu obavlja efikasno i profesionalno.

Odgovornost prodajnog osoblja je štiti ugled i reputaciju Ekspert savjetovanja kako i Banke partnera. Dužan je poštivati obvezu čuvanja povjerljivosti podataka dobivenih od potrošača.

Ostale odgovornosti definirane su poželjnim poslovnim ponašanjem prodajnog osoblja.

5.3. Poželjno poslovno ponašanje prodajnog osoblja

Član prodajnog osoblja je obvezan transparentno prezentirati dostupne mu informacije iz ponude Banke pritom pružajući jasne i istinite informacije koje su potrošačima potrebne za donošenje odluke o odabiru bankovnog proizvoda/usluge. Usluga koju član prodajnog osoblja pruža mora biti u najboljem interesu za potrošača.

Komunikacija s potrošačem treba biti primjerena tako da se potrošaču omogući razumljivost svih podataka čime se umanjuje mogućnost nastanka nesporazuma i nejasnoća.

Član prodajnog osoblja je upoznat s načelima poželjnog poslovnog ponašanja: odgovornost, poštenje, pravednost, transparentnost, profesionalizam, primjerena komunikacija s potrošačima, poštivanje zahtjeva potrošača, a sve to da bi se izbjegao nastanak štete potrošača.

5.4. Vrsta i složenost te način distribucije bankovnih proizvoda koje prodajno osoblje nudi

Član prodajnog osoblja nudi proizvode/usluge koje Banka ima u svojoj aktualnoj ponudi, a temeljem ugovorne suradnje, pravovremeno ih dostavlja Ekspert savjetovanju. Ponuda proizvoda distribuira se prema potrošaču u skladu s njegovim potrebama.

6. KRITERIJI ZA PROCJENU RADNE USPJEŠNOSTI I ODREĐIVANJA RAZINE NE VARIJABILNIH PRIMITAKA

Direktor je donio je kriterije za procjenu radne uspješnosti za određivanja razine fiksnih primitaka, a oni su:

1. poznavanje bankovnih proizvoda i usluga, poznavanje internih procesa / akata
2. kontrola kreditnih mapa
3. zadovoljstvo potrošača; poželjno ponašanje prodajnog osoblja – odgovornost, poštenje, pravednost, transparentnost, profesionalizam, primjerena komunikacija s potrošačima, poštivanje zahtjeva potrošača.

Svi navedeni kriteriji definirani su tako da ne uzrokuju dodjeljivanje primitaka isključivo na subjektivnoj procjeni osobe koja je zadužen za procjenu radne uspješnosti člana te da budu poticajni i motivirajući za člana prodajnog osoblja.

Poznavanje bankovnih proizvoda i usluga podrazumijeva poznavanje uvjeta kreditiranja Banke te prezentaciju tih uvjeta potrošaču. Član prodajnog osoblja potrošaču je obvezan prezentirati i ponuditi odgovarajuću ponudu svake Banke. Ovaj kriterij provjeravat će se dva puta godišnje putem internih ispita ili razgovora sa Direktorom, a ukoliko član prodajnog osoblja dobije negativnu ocjenu, poduzet će se koraci potrebni za ispravak u vidu dodatnih edukacija.

Poznavanje internih procesa/akata, označava upućenost i provođenje svih potrebnih radnji kojima se potrošaču omogućava donošenje odluke o realizaciji i odabiru stambenog kredita te korištenju usluge posredovanja. Ovaj kriterij provjeravat će se dva puta godišnje putem internih ispita ili razgovora sa Direktorom, a ukoliko član prodajnog osoblja dobije negativnu ocjenu, poduzet će se koraci potrebni za ispravak u vidu dodatnih edukacija i objašnjavanja procedura. Ukoliko provjera bude izvršena putem razgovora sa Direktorom, Direktor će sačiniti zapisnik i arhivirati isti.

Pozitivna ocjena prilikom provjere drugog kriterija Kontrola kreditnih mapa smatrat će se pozitivnom ukoliko su u mapi uredno složeni i arhivirani svi dodatni interni dokumenti uz obavezne dokumente za koje se podrazumijeva da se nalaze u mapi, koji su propisani ZSPK-om.

Zadovoljstvo potrošača i poželjno ponašanje prodajnog osoblja provjeravat će se telefonskim pozivom ili slanjem maila prema potrošaču. Pozitivna ocjena za poželjno ponašanje prodajnog osoblja te zadovoljstva potrošača dodjeljuje se ako tijekom promatranog razdoblja nije bilo osnovanih prigovora potrošača na dobivenu uslugu kreditnog posredovanja i ako su potrošači putem poziva ili maila potvrdili zadovoljstvo pruženom uslugom nakon isplate kredita. Ukoliko u tijeku procesa dođe do osnovanog prigovora potrošača, ali po završetku procesa pružanja usluge klijent bude zadovoljan i dodjeli pozitivnu ocjenu, smatrat će se da je prodajno osoblje na zadovoljavajući način obavilo svoj posao. Suglasnost klijenta za kontakt putem navedenih kanala je dobivena u izjavi koju klijent potpisuje na prvom sastanku u dokumentu *Prijemni list*.

Politika i praksa primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima sukladno ZSPK i ZPK

Procjenom radne uspješnosti u obzir se uzimaju svi pojedinačni kriteriji definirani u odnosu na člana prodajnog osoblja čija se radna uspješnost procjenjuje.

Očekivani ishod procjene radne uspješnosti je pozitivna ocjena za sve spomenute kriterije.

Procjenu radne uspješnosti prodajnog osoblja obavlja Direktor. Direktor raspolaže potrebnim znanjima za provođenje radne uspješnosti i neposrednim saznanjima o radnoj uspješnosti pojedinog člana prodajnog osoblja čija se uspješnost procjenjuje.

Provođenje procjena radne uspješnosti obavljat će se polugodišnje. Provjera radne uspješnosti prodajnog osoblja ujedno je i analiza na temelju koje Direktor preispituje usklađenost Politike sa zakonskom regulativom. Proces procjene radne uspješnosti i preispitivanja politika i praksi primitaka propisat će Direktor.

U slučaju da se utvrdi da nije ostvarena pozitivna ocjena radne uspješnosti, Direktor će utvrditi razloge zbog koji je do toga došlo, te provesti mjere za korekciju istih u vidu dodatnih edukacija, pojašnjenja procedure. Isto tako ukoliko član osoblja dobije negativne ocjene unatoč dodatnoj edukaciji i ranijim upozorenjima na propuste, koji će biti evidentirani u polugodišnjim izvještajima, doći će do raskida radnog odnosa sa navedenim članom prodajnog osoblja.

Pozitivne ocjene trenutno ne utječu na rast plaća kreditnog osoblja, s obzirom da se radi o tvrtki s manje od 10 zaposlenih što u hijerarhiji, uz Direktora i kreditnog osoblja, čine i zaposleni na mjestu prodajnog savjetnika i administratora.

Povećanjem broja potrošača koji će koristiti naše usluge, pa samim time i prihoda i zaposlenika, nužno će se dogoditi promjena u hijerarhiji, gdje će u tom trenutku uz promjene razine odgovornosti i obaveza zaposlenika desiti i promjena ove Politike.

7. USVAJANJE, DOKUMENTIRANJE I DOSTUPNOST POLITIKA I PRAKSI PRIMITAKA

Ovom Politikom se osigurava adekvatna kontrola ostvarivanja primitaka omogućavajući da prodajno osoblje nudi bankovne proizvode/usluge na objektivan i nepristran način poštivanjem regulatornih zahtjeva i izbjegavajući sukobe interesa.

Temeljem procjene rizika postupanja na štetu potrošača procijenjeno je da članovi prodajnog osoblja raspolažu potrebnim znanjima i iskustvom za usluge koje nude sukladno ZSPK te poznaju pravila poželjnog poslovnog ponašanja. Sukladno tome, procijenjeno je da se izradom, usvajanjem i primjenom ove Politike ne postupa na štetu potrošača.

Ovu Politiku odobrava Uprava koja je zadužena i za praćenje politike i prakse primitaka radi usklađenosti sa zakonskom regulativom.

Članovi prodajnog osoblja informirani su o Politici.

Politika se primjenjuje od 15.01.2023. g.