



КОДЕКС

ЗА ФЕР ФИНАНСИСКИ УСЛУГИ КОН ПОТРОШУВАЧИТЕ



Проектот е финансиран
од Европската унија



Скопје, 2020

Издавач:

Организација на потрошувачите (ОПМ)

Уредувачки одбор:

Маријана Лончар Велкова

Александар Николов

Публикацијата може да се преземе бесплатно на:

www.opm.org.mk

Оваа публикација е изработена во рамки на проектот „Еманципација на потрошувачите на финансиски услуги и застапување на нивните интереси“. Проектот е финансиран од Европската организација на потрошувачите – BEUC, а го спроведува Организација на потрошувачите на Македонија.

Содржината на публикацијата е одговорност единствено на организацијата која го спроведува проектот, и не може да се смета дека ги одразува ставовите на Европската Унија.

Содржина

ВОВЕД	4
1. Цели на кодексот и гаранции кои им ги дава на потрошувачите	6
2. Принципи на ориентираност кон потрошувачите	6
3. Исклучоци и ограничувања на примената на кодексот.....	7
4. Заложби на кодексот.....	7
7. Мониторинг на примена.....	8

ВОВЕД

Кодексот за фер финансиски услуги кон потрошувачите поврзан со процедурата за стекнување на сертификатот „Фер финансиски услуги“ и се почитува на доброволна основа од страна на потписниците. Тој е инструмент на оние даватели на финансиски услуги кои имаат за цел да го подобрат однесувањето кон потрошувачите при понудата на своите производи, да стекнат поголема доверба кај потрошувачите, да ги почитуваат и унапредат правата на потрошувачите.

Кодексот е заснован на **Законот за заштита на потрошувачите**, во поглавјето кое се однесува на инкриминација на нечесното пазарно однесување. Заради потребата да се сузбијат нечесните деловни практики кои влијаат врз намалување на правата на потрошувачите и воспоставувањето на фер конкуренција на пазарот, законодавецот преку оваа регулатива им дава големо значење на деловните кодекси. Овие кодекси претставуваат систем на етички или други посебни правила (на пр. технички професионални стандарди кои ги применуваат давателите на финансиски услуги), со кои се пропишуваат очекувани постапки или се забрануваат одредени постапки, пропусти, начин на трговско работење, претставување и комуникација која ги опфаќа рекламирањето и маркетинг-постапките директно поврзани со промоција, продажба или испорака на услугата, на потрошувачот.

Согласно Законот за заштита на потрошувачите, **кодексот на однесување** е договор или збир на прописи кои не се наложени со закон, регулатива или административна одредба, а го дефинираат однесувањето на давателите на финансиски услуги кои прифаќаат да го почитуваат кодексот во врска со еден или повеќе конкретни пазарни однесувања или деловни сектори во доменот тие услуги.

Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредит детално ја уредува транспарентноста на овие договори, правата на потрошувачите, обврската за давање на суштински преддоговорни информации на потрошувачите, правото на потрошувачот за повлекување од договорот во законски рок од 14 дена, како и забраната за неистинито рекламирањето на услугите што претставува дел од нечесната деловна практика. Согласно овој закон како „**потрошувач**“ се смета секое физичко лице кое склучува договор за потрошувачки кредит, а заради остварување на цели кои не се поврзани со вршење на неговата трговска, деловна или професионална дејност. **Кредитор** е банка или друго трговско друштво и трговец поединец кое во рамките на својата регистрирана дејност, одобрува или ветува дека ќе одобри кредит на потрошувачот; **Договор за потрошувачки кредит** е договор со кој кредиторот одобрува или ветува дека ќе одобри на потрошувачот кредит во форма на заем, дозволено пречекорување, одложено плаќање на производи и услуги, финансиски лизинг или друга слична финансиска услуга, освен договори за давање на услуги на континуирана основа или за снабдување со производи од ист вид кај кои плаќањето се врши на рати во текот на периодот на давањето на услугите и снабдувањето.

Давателите на финансиски услуги мора да имаат дефинирано постапки и начини како да ги осознаат потребите и очекувањата на потрошувачите на овие услуги дури и кога истите не се претходно јасно изразени од причина што потрошувачите не се доволно финансиски писмени или пак немаат доволно информации за производите и услугите за да можат да донесат правилна одлука. **Давателите на финансиски услуги треба да се грижат за задоволство на**

потрошувачите на нивните услуги, а согласно стандардот ISO/TS 10004:2010(E),¹ под задоволство на потрошувачите се подразбира нивната перцепција за степенот до кој се исполнети нивните потреби (во случајот: користење на одреден финансиски производ или услуга што многу одговара на нивните потреби). Примената на стандардите: ИСО 10002 за обработка на потрошувачки поплаки во претпријатијата, ИСО 10003 за решавање на потрошувачки спорови надвор од претпријатијата и Насоките за воспоставување ефективен процес за следење и мерење на задоволството на потрошувачот - ИСО 10004, се важни за воспоставување на систем за спогодбено решавање на спорови со потрошувачите. Исто така за воспоставување фер однос кон потрошувачите потребна е примена и на следниве стандарди: ИСО 9001 за менаџмент со квалитет, ИСО 26000 за интегрирање на општествената одговорност во претпријатијата, ИСО 10001 за кодекси на однесување на претпријатијата.

Сите погоре наведени стандарди беа земени предвид при подготовка на Кодексот, а беа консултирани и следниве меѓународни документи: Методологијата на меѓународниот водич за фер финансирање од 2020г; Добрите практики за заштита на финансиските потрошувачи идентификувани од Светската банка; Насоките на Обединетите нации за заштита на потрошувачите; Принципите на високо ниво на групата Г20 за заштита на потрошувачите на финансиски услуги; Насоките на ОЕЦД за мултинационални претпријатија; Директивата на Европската Унија за потрошувачки кредити 2008/48/ЕС; Директивата на Европската Унија за хипотекарни кредити 2014/17/ЕУ; Стандардизираните информации на Европската Унија за потрошувачки кредити 2001/193/ЕС; Конвенцијата на Обединетите нации за правата на лицата со попреченост.

Со кодексите се поттикнуваат давателите на финансиски услуги да го усогласат своето однесување на пазарот со правната регулатива и да ги почитуваат правата на потрошувачите. Кодексите кои се применуваат во пракса потенцијално би требало да овозможат и поголема заштита на потрошувачите, а следствено на тоа да ги намалат интервенциите од страна на регулаторните тела или други надлежни органи. Со цел ова да го постигнат, кодексите треба да се добро структурирани, ефикасно да се спроведуваат и да се препознатливи од страна на јавноста и на потрошувачите.

Истражувањата во многу земји укажуваат на поефективна примена на ваквите кодекси доколку се широко прифатени од страна на деловниот сектор, изработени се со поддршка на засегнатите страни – потрошувачките организации, владата или други групи во заедницата – и содржат применлив систем за решавање поплаки и жалби².

Потписниците на овој кодекс поминале низ постапка за добивање статус на **носител на сертификат за фер финансиски услуги кон потрошувачите**. Сертификациската постапка ги зајакнала нивните знаења за правата на потрошувачите и воедно ја унапредила нивната позиција и препознатливост на пазарот.

После овој вовед, текстот се осврнува на целите што треба да ги постигне кодексот, принципите на ориентираност кон потрошувачите од страна на давателите на финансиски услуги, опфатот

¹ Насоки за воспоставување ефективен процес за следење и мерење на задоволството на потрошувачот.

² Види: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/26861>, Издание на Светска Банка (The World Bank, Financial Inclusion Practice, Financial and Private Sector Network), Јуни 2012

на кодексот, тематските заложби во одделните области од интерес за потрошувачите, начинот на неговата примена, како и начинот на мониторинг и оценување на ефектите од кодексот.

1. Цели на кодексот и гаранции кои им ги дава на потрошувачите

Давателите на финансиски услуги потпишуваат изјава за почитување на овој кодекс поради нивните очекувања дека на тој начин ќе постигнат:

- стекнување поголема доверба на потрошувачите;
- поголема препознатливост во јавноста поради примена на практики кои им овозможиле стекнување сертификат за фер финансиски услуги кон потрошувачите;
- примена на Законот за заштита на потрошувачите во делот на сузбивање на нечесни пазарни практики, фер рекламирање, а во корелација со останатото национално законодавство и добрата деловна пракса;
- примена на Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити и други релевантни прописи;
- ефикасни и ефективни процедури за управување со поплаки од потрошувачите и пристап до платформа за менаџмент со потрошувачки поплаки.

Со потпишување изјава за почитување на кодексот, давателот на финансиски услуги гарантира дека ќе применува преку почитување на:

1. Веродостојни продажни информации и практики со цел потрошувачите да направат правилен избор
2. Фер договорни и постпродажни практики
3. Процедури за заштита на личните податоци на потрошувачите и нивната приватност
4. Политики и практики за достапност на давателот на финансиски услуги преку различни канали и за различни категории на лица
5. Одговорно управување со поплаки од потрошувачите
6. Едукација на потрошувачите и развој на финансиската писменост

2. Принципи на ориентираност кон потрошувачите

Давателите на финансиски услуги кои потпишале изјава за почитување на овој кодекс ќе се стремат да ги задоволат потребите и очекувањата на потрошувачите во врска со производите или услугите кои ги продаваат, при што ќе се придржуваат до следните принципи на ориентираност кон потрошувачите:

- **Посветеност** – ќе бидат посветени на усвојување, вклопување во менаџмент системите, примена и споделување на кодексот, како и исполнување на ветувањата содржани во него;
- **Капацитети** – ќе обезбедат доволно ресурси за развој, примена и унапредување на кодексот и за ефективно и ефикасно управување со сите процеси во неговата примена;
- **Видливост** – добро ќе го афирмираат кодексот пред потрошувачите, персоналот и други засегнати страни;
- **Пристапност** – кодексот и придружните информации лесно ќе се наоѓаат и лесно ќе се пристапува до нивната содржина;

- **Респонзивност** – преку кодексот и неговата примена ќе одговорот на потребите на потрошувачите и на очекувањата на засегнатите страни;
- **Точност** – ќе обезбедат информации за кодексот кои се вистинити, прецизни, кои можат да се потврдат и не се заведувачки;
- **Постојано подобрување** – ќе се стремат кон зголемена ефективност и ефикасност на кодексот и на неговата примена.

3. Исклучоци и ограничувања на примената на кодексот

Одредбите на овој кодекс ќе се применуваат на финансиските услуги освен во случаи на виша сила, вонредна состојба, неусогласеност на одредбите со националните и меѓународните правни акти, или случаи кога надлежните органи и регулаторите налагаат поинаку.

4. Заложби на кодексот

1. Веродостојни продажни информации и практики

- Давателите на финансиски услуги кои потпишале изјава за почитување на овој кодекс ќе внимаваат на информациите кои им ги даваат на потрошувачите пред продажбата, кои треба да бидат точни и недвосмислени, разбирливи и навремени, споредливи и доволни за потрошувачите да можат правилно да изберат производ или услуга на пазарот;
- Давателите на финансиски услуги ќе внимаваат на своето пазарно однесување, со цел да оневозможат или сузбијат нечесна деловна практика при презентирање, рекламирање или промоција на производите и услугите;
- Давателите на финансиски услуги треба ќе им ги објаснат на потрошувачите ризиците од финансиските производи, особено кај оние производи што вклучуваат значителни износи на средства и кои имаат долг рок на траење, како на пример хипотекарните кредити.

2. Фер договорни и постпродажни практики

- Давателите на финансиски услуги ќе внимаваат на договорните практики, со цел да оневозможат или сузбијат нечесна деловна практика, а при изработка на договорите, да избегнат нечесни договорни одредби и постпродажни практики;
- Давателите на финансиски услуги мора да обезбедат договорните услови и одредби да им се јасни на потрошувачите во фазата на одлучување за купување на производите и услугите;
- По склучувањето на договорот, потрошувачот мора да биде информиран за секоја клучна промена на условите.

3. Процедури за заштита на личните податоци на потрошувачите и нивната приватност

- Давателите на финансиски услуги кои потпишале изјава за почитување на овој кодекс ќе ги ограничат видовите информации кои се собираат, начинот на собирање и употреба, а собраните податоци ќе ги обезбедат од злоупотреба.

4. Политики и практики за достапност на давателот на финансиски услуги преку различни канали и за различни категории на лица

- Давателите на финансиски услуги ќе ги направат својата работа, своите услуги и производи подостапни за потрошувачите, вклучително и за ранливите лица (на пример: лица со ниски приходи, деца, млади, постари лица, лица со попреченост, лица што немаат соодветна дигитална писменост и пристап до соодветна информациска технологија за да ги користат електронските услуги), а со тоа ќе избегнат дискриминирање во достапноста на финансиските услуги.

5. Одговорно управување со поплаки од потрошувачите

- Давателите на финансиски услуги ќе употребуваат систем за спогодбено решавање поплаки доставени од страна на потрошувачите;
- Давателите на финансиски услуги ќе имаат интерен систем за управување со поплаки, кој ќе биде едноставен за употреба од страна на потрошувачите, брз, фер и транспарентен;
- Доколку интерното постапување по поплаките не доведе до решение кое е прифатливо и за потрошувачите, давателот на финансиски услуги ќе понуди пристап и до други опции за спогодбено решавање на споровите со помош на трети лица.

6. Едукација на потрошувачите и развој на финансиската писменост правила за достапност кон потрошувачите - информирање преку каналите за комуникација

- Давателите на финансиски услуги ќе проверуваат дали потрошувачите се информирани за своите права и обврски
- Едукацијата овозможува потрошувачите да се информирани и свесни за своите права и обврски, и врз основа на тоа да направат информиран избор
- Врз основа на проценка на потребите и можностите на потрошувачите, ќе им помагаат за оптимален избор на финансиски услуги и за одговорно управување со своите финансии

7. Мониторинг на примена

Давателите на финансиски услуги ќе ја следат редовно примената на кодексот преку интерната евиденција поврзана со кодексот, периодични испитувања на задоволството на потрошувачите од производитите, услугите и примената на кодексот, и подготовка на статистички извештаи во врска со поплаки од потрошувачите и нивното решавање.