

# KODEKS ETIKE U POSLOVANJU



HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA



# HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

## KODEKS ETIKE U POSLOVANJU

Na temelju članka 3., stavka 1., podstavka 13. Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine br. 66/91, 73/91) i članka 21. Statuta Hrvatske gospodarske komore (Narodne novine br. 11/94 – pročišćeni tekst, 108/95, 19/96, 64/01, 142/11 i 9/14) Hrvatska gospodarska komora (u daljnjem tekstu: Komora)

- prihvaćajući važnost odgovornog i etički utemeljenog ponašanja poslovnih subjekata kao nužne pretpostavke za učinkovito funkcioniranje tržišta i integraciju hrvatskoga gospodarstva u međunarodne tokove,
- potičući razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurencije između poslovnih partnera i s poslovnom sredinom u kojoj poslovni subjekti djeluju,
- uvažavajući posebnosti pojedinih poslovnih subjekata i djelatnosti,
- naglašavajući potrebu otvorenog javnog dijaloga koji će odrediti osnovne etičke smjernice koje će potaknuti poslovne ljude u donošenju odluka na korist svojih poslovnih subjekata i društva u cjelini,
- promoviranjem odgovarajuće brige za okoliš,

preporučuje svojim članicama prihvaćanje pravila ovoga Kodeksa:



## I. UVOD

### Članak 1.

Ovim Kodeksom utvrđuju se osnovne smjernice etičkoga ponašanja poslovnih subjekata u okviru hrvatskoga gospodarstva.

Određivanjem etičkih kriterija pridonosi se transparentnijem i učinkovitijem poslovanju i kvalitetnijim vezama poslovnih subjekata u Republici Hrvatskoj s poslovnom sredinom u kojoj djeluju.

Preporučuje se strukovnim udruženjima, grupacijama, zajednicama i pojedinačnim poslovnim subjektima u okviru Komore da, u skladu s vlastitim potrebama, razvijaju vlastita etička načela ili kodekse.

Dioničkim društvima preporučuje se usvajanje i provedba načela modernoga korporacijskog upravljanja.

### Članak 2.

Svaka potpisnica odgovorna je za poštovanje pravila ovoga Kodeksa.

Menadžeri su odgovorni za pridržavanje odredbi Kodeksa u organizacijskim jedinicama kojima upravljaju.

Etička pravila trebaju biti prihvaćena od svih radnika i moraju biti utkana u način rada i poslovanja.

Poticanje etičkog ponašanja u organizaciji postiže se definiranjem i publiciranjem pravila ponašanja, pozitivnim primjerom menadžera, otkrivanjem i rješavanjem potencijalnih etičkih problema u ranoj fazi te sankcioniranjem neetičkoga ponašanja.

### Članak 3.

Nije dopušten nikakav politički utjecaj, utjecaj na sudbenu vlast ili pritisak u poslovnim odnosima koji su usmjereni na postizanje ekonomskih interesa za određene subjekte ili grupe osoba.

Zalaganje poslovnih subjekata i njihovih udruženja za interese poslovnog sektora pri donošenju ili izmjenama zakona i drugih propisa treba biti argumentirano, transparentno i provedeno institucionalnim putevima.

## II. OPĆA NAČELA

### Članak 4.

Potpisnik Kodeksa prihvaća obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema poslovnim partnerima, poslovnom i društvenom okružju te vlastitim radnicima.

Svaki poslovni subjekt će pridržavanjem važećeg zakonodavstva poštovati načela etike u poslovnim odnosima.

Dobra i usluge trebaju biti proizvedeni i ponuđeni kupcima na društveno i ekološki odgovoran način. Razvoj, proizvodnja, distribucija i potrošnja proizvoda i usluga ne smiju imati nedopušten utjecaj na društvenu i prirodnu okolinu.

### Članak 5.

Potpisnici Kodeksa pridržavat će se dobrih poslovnih običaja u domaćim i međunarodnim okvirima, koji su izgrađeni na dobroj vjeri, korektnim odnosima, lojalnosti i točnosti.

### Članak 6.

Propust poslovnog subjekta da poštuje pravila etike u poslovanju neće osoboditi ostale poslovne subjekte njihove obveze da poštuju ova načela prema istom subjektu.

## III. MEĐUSOBNI ODNOSI POSLOVNIH SUBJEKATA

### Članak 7.

Načela etike u poslovanju zahtijevaju da se svaki poslovni subjekt strogo pridržava preuzetih obveza u okviru zakona i dogovorenih ugovornih uvjeta te da ne ometa ostale poslovne subjekte u izvršenju njihovih obveza.

Potpisnik Kodeksa neće preuzimati obveze za koje je svjestan da ih neće moći ispuniti.

### Članak 8.

Poslovni subjekti dužni su poslovnim partnerima, državnim tijelima i javnosti pružiti podatke o svojim aktivnostima kada za to postoji obveza u skladu sa zakonom, ugovorom, dobrim poslovnim običajima ili opravdanim javnim interesom.

Svjesno davanje lažnih podataka s ciljem dovođenja poslovnoga partnera ili javnosti u zabludu nije dopušteno.

### Članak 9.

Poslovanje ne smije zloupotrebjavati povjerenje korisnika potrošača, poslovnih partnera ili drugih sudionika nekog poslovnog odnosa ili iskorištavati njihov nedostatak iskustva, znanja ili njihovu dobru vjeru.

Pri sklapanju ugovora poslovni subjekti će formulirati odredbe tako da budu jasne i precizne te da se ne mogu tumačiti suprotno stvarnoj volji stranaka.

#### Članak 10.

Proizvodi i usluge moraju posjedovati deklariranu kvalitetu te biti sigurni i zdravstveno prihvatljivi u svojoj namjeravanoj upotrebi.

Nedopušteno je prikrivanje od korisnika negativnih posljedica upotrebe određenih proizvoda, kao i bilo koji drugi oblik obmane korisnika u pogledu nekog od bitnih svojstava proizvoda.

#### Članak 11.

Nekorektnim se smatra davanje ponuda za sklapanje posla s nedovoljnim podacima za donošenje odluke od strane korisnika.

#### Članak 12.

Nedopušteno je na internetskim stranicama nuditi besplatno uvrštavanje poslovnih subjekata u poslovne adresare, a nakon toga potpis na prijavi za uvrštenje u bazu smatrati potpisom ugovora o oglašavanju za koji se naknadno ispostavi račun te se tretira naplatnim poslom.

#### Članak 13.

Ako organizira prodaju svojih proizvoda ili usluga putem interneta, poslovni subjekt dužan je pobrinuti se za sigurnost transakcija.

Pri kupovini putem interneta posebno je važno da su cijene jasno i jednoznačno istaknute te da se svaka naplata obavlja isključivo uz odgovarajuće znanje i pristanak kupca. Nije dopušteno dodavati pristojbe ili naknade na cijenu prihvaćenu od kupca, a na koje nije prethodno upozoren.

Kupci koji obave transakcije putem interneta imaju ista prava na kvalitetu proizvoda ili usluge te na postprodajne usluge i jamstva kao i kupci koji isti proizvod ili uslugu kupe neposredno.

#### Članak 14.

U međusobnom poslovanju poslovni subjekti će se rukovoditi načelom uzajamnosti, što podrazumijeva pravo na uzajamno utvrđene koristi od izvršenih aktivnosti.

#### Članak 15.

Etika u poslovanju zahtijeva poštovanje načela o slobodnoj i fer konkurenciji i postupanje na jednak način svih sudionika u poslovnom životu.

Poslovni subjekti neće primjenjivati fiktivno sniženje cijena roba i usluga.

Nekorektno je i svako zadržavanje prodaje roba i usluga kojima predstoji neposredno povećanje cijena.

## Članak 16.

Nisu dopušteni nekorektni oblici konkurentske utakmice, npr. damping, neetičko pribavljanje informacija o konkurentima i širenje bilo kakvih, a naročito neistinitih informacija.

Nisu dopušteni i nekorektni oblici suradnje s konkurentima, npr. aktivnosti vezane uz dogovaranja o cijenama, podjeli tržišta, bojkotu kupaca ili dobavljača, ograničavanju prodaje proizvoda ili bilo kojem obliku tajnog udruživanja radi stjecanja povlaštene tržišne pozicije.

## Članak 17.

Poslovni subjekti dužni su u razumnom roku odgovoriti na pitanja, primjedbe i pritužbe korisnika.

Politika poslovnog subjekta povezana s jamstvima, reklamacijama, zamjenom kupljenog proizvoda i povratom novca mora biti jasno priopćena kupcu pri kupoprodaji.

Ako su primjedbe u vezi s proizvodom ili uslugom opravdane, poslovni subjekt dužan je ponuditi kupcu odgovarajući zamjenski proizvod ili uslugu, ili vratiti njegovu novčanu protuvrijednost.

## Članak 18.

Poslovni partneri mogu međusobno razmjenjivati poklone manje vrijednosti, međutim prihvaćanje takvih poklona ne smije uvjetovati sklapanje posla ili biti povezano s postavljanjem darodavatelja u povlašten položaj prema konkurentima.

Oblik i vrijednost poklona moraju biti u skladu sa zakonima, internim odlukama poslovnog subjekta i prihvaćenom poslovnom praksom.

## Članak 19.

Potpisnici Kodeksa obvezuju se eventualne međusobne sporove, odnosno sporove s radnicima, rješavati pregovorima i dobrovoljnim sporazumima odnosno dobrovoljnim ispunjenjem obveze, a ako to nije moguće, spor mogu rješavati koristeći jednu od sljedećih mogućnosti za rješavanje sporova u okviru Komore:

- sporove zbog povrede dobrih poslovnih običaja i etičkih pravila u poslovanju rješavat će pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori,
- u postupku mirenja koristeći administrativni servis Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore,
- ili u obliku sveobuhvatnog činjeničnog razjašnjavanja spora pred arbitražom kod Stalnog izbranog sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

## IV. UNUTARNJI ODNOSI U POSLOVNOM SUBJEKTU

### Članak 20.

Poslovni subjekti samostalno uređuju svoju organizaciju i pravila ponašanja. Pri tome su obvezni poštovati važeće propise, kolektivne i individualne ugovore te štititi ljudska i građanska prava, dostojanstvo i ugled svakog radnika.

### Članak 21.

Radnici, članovi uprave i nadzornog odbora te drugi suradnici dužni su profesionalno obavljati poslove na koje su raspoređeni i promicati poslovne interese poslovnog subjekta u kojem rade ili su angažirani. Navedeno uključuje zaštitu i brigu za materijalnu i nematerijalnu imovinu poslovnog subjekta, uključujući sve oblike vlasništva, čuvanje povjerljivih poslovnih informacija te brigu za ugled i odnose s poslovnim partnerima, državnim tijelima, nevladinim organizacijama i javnošću u cjelini.

### Članak 22.

Nije dopušten sukob interesa i konkuriranje poslovnom subjektu kod kojega je osoba zaposlena.

### Članak 23.

Poslovne odluke u vezi sa zapošljavanjem, edukacijom, raspoređivanjem poslova, plaćom, vrednovanjem i nagrađivanjem radnog učinka, promocijom radnika i osobito otkazivanjem ugovora o radu moraju biti korektne i pravedne.

Nije dopuštena diskriminacija i uznemiravanje radnika zbog spola, rase, vjerske, nacionalne ili političke pripadnosti, tjelesnih nedostataka, dobi, obiteljskog statusa ili bilo kakve osobne značajke ili uvjerenja.

### Članak 24.

Poslovni subjekti dužni su osigurati sigurne radne uvjete rada, što podrazumijeva da svoje radnike neće izlagati zdravstvenim i drugim rizicima te da će im pružiti odgovarajuće informacije, obuku i osiguranje od posljedica takvih rizika.

U skladu s mogućnostima, poslovni subjekti će ulagati u razvoj svojih radnika i stvarati poticajno okruženje za inovativan i kreativan rad.

### Članak 25.

Poslovni subjekti će u okviru raspoloživih mogućnosti svojim radnicima osigurati primjerenu plaću s obzirom na radni učinak, kvalifikacije, radno iskustvo, uvjete i vrijeme rada.

Radno vrijeme bit će usklađeno s važećim propisima.

Plaće i naknade bit će isplaćivane na vrijeme i u skladu sa zakonima, kolektivnim ugovorom (ako postoji) i ugovorom o radu.



## Članak 26.

U slučaju kršenja zakonskih ili ugovornih prava radnik ili suradnik poslovnog subjekta ima pravo i dužnost zatražiti rješavanje nastalog problema unutar poslovnog subjekta.

Kad se nastali spor ne bude mogao riješiti mirnim putem, u skladu sa stavkom 1. ovog članka radnik ima pravo zatražiti zaštitu pred sudom.

U osobito teškim slučajevima kršenja prava dopustivo je i iznošenje slučaja u medijima, ali rizik takvog postupka snosi osoba koja ga je poduzela.

## Članak 27.

Osobne podatke o radnicima ili kandidatima za radna mjesta poslodavac je dužan zaštititi u skladu s važećim propisima.

Radnici imaju pravo biti obaviješteni o postupcima prikupljanja i načinima upotrebe informacija o njima i njihovim aktivnostima tijekom radnog procesa.

Nije dopuštena prodaja, razmjena ili ustupanje osobnih podataka o radnicima trećim osobama.

Ustupanje podataka sudovima obavlja se na temelju sudskog naloga.

## Članak 28.

Sve invalidne osobe ili osobe sa trajnim ili privremenim posebnim potrebama moraju se pri zapošljavanju, obavljanju svojih radnih obveza i ostalih aktivnosti tretirati kao i ostali građani u svojim pravima i obvezama, ali poštujući i uvažavajući posebne potrebe ovih osoba.

## V. RJEŠAVANJE POVREDA KODEKSA

### Članak 29.

Pravo je svakog radnika, odnosno ovlaštenog radničkog predstavnika (radničkog vijeća ili sindikalnog povjerenika) ili suradnika poslovnog subjekta obavezanog ovim Kodeksom da izvijesti neposredno nadređenu osobu o mogućim ili počinjenim kršenjima Kodeksa ili zakonskih propisa.

Poslovni subjekti mogu internim aktima regulirati način prijave kršenja Kodeksa.

Dužnost je menadžmenta poslovnih subjekata poduzimati aktivnosti kojima se sprječava i sankcionira kršenje odredbi Kodeksa te utvrđivati utemeljenost prijave o mogućem ili počinjenom kršenju odredbi Kodeksa, kao i važećih propisa Republike Hrvatske.

Radnik ili suradnik koji podnese utemeljenu prijavu o kršenju Kodeksa ili zakona ne smije zbog toga snositi sankcije ili biti diskriminiran u budućem radu.

Ako se prijava o kršenju Kodeksa ili zakona utvrdi neutemeljenom i ako se dokaže da je neutemeljenost bila poznata osobi koja ju je podnijela, takva osoba snosit će sankcije u skladu s internim aktima poslovnog subjekta.

Preporučuje se poslovnim subjektima da kao mjere za povrede Kodeksa, ovisno o težini povrede, mogu izricati primjerice: savjet, opomenu, upućivanje na edukaciju, zahtjev

za ispravljanjem učinjene povrede, novčanu kaznu, otkaz s ponudom izmijenjenog ugovora, otkaz ugovora o radu.

### Članak 30.

Ako odgovorne osobe unutar poslovnog subjekta neprimjereno dugo rješavaju prijavu o mogućem ili počinjenom kršenju Kodeksa, a daljnje odgađanje rješavanja problema može prouzročiti kršenje zakona, opasnost za život, zdravlje ili okoliš, znatnu materijalnu štetu ili drugu povredu javnog interesa, svaka osoba koja sazna za takovu okolnost treba se obratiti višoj instanci unutar poslovnog subjekta.

Ako to nije moguće ili od više instance nije ishođen odgovor, prijava se može podnijeti nekom od tijela unutar Komore nadležnim za rješavanje sporova navedenih u članku 19. ovog Kodeksa.

## VI. PRIHVAĆANJE KODEKSA

### Članak 31.

Odredbe ovoga Kodeksa obvezuju sve poslovne subjekte na području Republike Hrvatske koji su potpisali izjavu o prihvaćanju Kodeksa.

Izjava o prihvaćanju Kodeksa dostavlja se Hrvatskoj gospodarskoj komori – Službi za komunikacije i izdavaštvo, Odjelu za odnose s javnošću, na obrascu koji je sastavni dio Kodeksa.

### Članak 32.

Popis potpisnica Kodeksa vodi se i ažurira u Odjelu za odnose s javnošću Službe za komunikacije i izdavaštvo Hrvatske gospodarske komore.

### Članak 33.

Tekst Kodeksa, kao i Popis potpisnica, bit će objavljen na internetskoj stranici Hrvatske gospodarske komore [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr).

### Članak 34.

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

### Članak 35.

Poslovni subjekti primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja izjave o prihvaćanju Kodeksa.

**I Z J A V A**  
**o prihvaćanju Kodeksa etike u poslovanju**

kojom trgovačko društvo \_\_\_\_\_  
(puni naziv tvrtke)

iz \_\_\_\_\_  
(ulica, poštanski broj, grad)

matičnog broja društva \_\_\_\_\_,

a koju zastupa direktor \_\_\_\_\_

potvrđuje da prihvaća KODEKS ETIKE U POSLOVANJU, koji je Skupština Hrvatske gospodarske komore potvrdila Odlukom od 23. svibnja 2005. godine, te da je spremno pridržavati se pravila Kodeksa prihvaćanjem svih prava i obveza koje iz toga proizla-  
ze.

Datum:

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis direktora)

**Napomena:**

Izjavu treba **napisati i potpisati na memorandumu tvrtke**, te je poslati na adresu:  
HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA, Služba za komunikacije i izdavaštvo, Roo-  
seveltov trg 2, 10000 Zagreb.

Izdavač:

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Za izdavača:

LUKA BURILOVIĆ

Kontakt:

SLUŽBA ZA KOMUNIKACIJE

Rooseveltov trg 2

10 000 ZAGREB

Tel.: +385 (0)1 4561-561

E-mail: [osj@hgk.hr](mailto:osj@hgk.hr)

Besplatni info telefon: 0800 1852

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

Tisak: INTERGRAFIKA TTŽ, Zagreb

Naklada: 500 primjeraka

Zagreb, lipanj 2016.



