

KODEX ETIKY V POJIŠŤOVNICTVÍ

(Schváleno shromážděním členů dne 28. března 2007)

Posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“) je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Kodex stanoví etické normy a zásady jednání a chování v pojišťovnictví (dále jen „etické normy“), které budou ve své praxi uplatňovat pojišťovny, jejich zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost pro tyto pojišťovny.
- 1.2 Dodržování ustanovení Kodexu napomáhá chránit dobré jméno pojišťovnictví jako celku a zajišťovat, aby klienti byli řádným způsobem a v potřebném rozsahu informováni o službách pojišťoven a důvěřovali jim, aby ve vzájemných vztazích pojišťoven existovalo zdravé soutěžní prostředí a konkurence probíhala v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže.
- 1.3 Česká asociace pojišťoven (dále jen „ČAP“) napomáhá při uplatňování Kodexu v praxi
- 1.4 Jednotlivé pojišťovny mohou uplatňovat vyšší etické nároky na chování i jednání svých zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů, než jsou nároky vyplývající z tohoto Kodexu.

II. Obecné zásady chování pojišťoven

- 2.1 Pojišťovny respektují dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže a zvyklosti. Soutěž mezi pojišťovnami smí být vedena jedině pomocí čestných a poctivých prostředků. Pojišťovny musí respektovat pravidla pro tvorbu pojistného. Při účasti ve výběrových řízeních pojišťovny dodržují pravidla poctivého obchodního styku a neposkytují neodůvodněné výhody. Pojišťovny se vyvarují všeho, co by mohlo porušit důvěru klientů a vyvolat zkreslený dojem o jejich službách. Zvláště se pak vyvarují nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o jiných pojišťovnách, jejich zaměstnancích a pojišťovacích zprostředkovatelích.
- 2.2 Šíření informací o jiných pojišťovnách je nepřipustné, pokud by jim mohlo přivodit újmu a nebo poškození jejich dobrého jména.
- 2.3 Veškerá reklama je vedena pravdivě, v souladu s pravidly hospodářské soutěže a především bez prvků klamavé reklamy. To platí i pro srovnávání vlastní služby se službami jiných pojišťoven.
- 2.4 V personálních záležitostech pojišťovny postupují obezřetně. V případech, kdy zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé přecházejí od jedné pojišťovny ke druhé, pojišťovna při jejich přijímání přihlíží k tomu, zda při svém předchozím vztahu s pojišťovnou neporušili právní závazky a etické normy chování a zda nejsou porušována pravidla stanovená právními předpisy, zejména na ochranu osobních údajů. Věnují mimořádnou pozornost obsahu smluv uzavíraných s pojišťovacími zprostředkovateli, včetně pravidel, týkajících se pojistného kmene a sankcí při jejich porušení. Zabezpečí, aby ziskatelské odměny a náklady byly úměrné službě poskytnuté zprostředkovatelem.
- 2.5 Pojišťovny vycházejí z toho, že zájem klienta a jeho spokojenost jsou prvořadé. Při sjednávání pojištění nelze narušovat právo na soukromí a nadměrně obtěžovat klienta. Údaje o možných i stávajících klientech nelze získávat tak, aby bylo narušeno klientovo právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

III. Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli

Zaměstnanci pojišťoven a pojišťovací zprostředkovatelé se při své řídi následujícími etickými a právními normami a pojišťovny dbají na jejich dodržování:

- 3.1 Řádně a svědomitě reprezentují pojišťovnu, pro kterou jsou činní a pojišťovnictví jako celek.
- 3.2 Vyvarují se všech činností, které vytvářejí konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy pojišťovny pro kterou jsou činní, či pojišťovnictví vůbec. Nejsou činní pro takové subjekty, jejichž činnost je nebo může být v rozporu se zájmy pojišťovnictví.
- 3.3 Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděli při své činnosti v pojišťovnictví, dodržují mlčenlivost o osobních údajích klientů, obchodním tajemství a jsou povinni zachovávat zákonem stanovenou mlčenlivost o činnosti pojišťovny a o věcech s ní souvisejících, a to i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.
- 3.4 Svého postavení v příslušné pojišťovně nesmí zneužít k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod pro sebe a stejně tak nesmí svého postavení využít k nabízení či poskytování obdobných výhod.
- 3.5 Nezneužívají ve svůj osobní prospěch ani ve prospěch jiných osob informace a materiální prostředky pojišťovny, pro kterou jsou činní.
- 3.6 Postupují vždy tak, aby nepoškodili zájmy pojišťovny a její dobré jméno.
- 3.7 Neučiní nic, čím by pojišťovně, pro kterou jsou činní, ztížili nebo znemožnili plnění jejich povinností vyplývajících z právního řádu nebo z tohoto Kodexu.
- 3.8 V osobním životě dbají, aby nejednali v rozporu s platným právním řádem, dobrými mravy, obecně platnými zásadami slušného chování a tímto Kodexem.
- 3.9 V zájmu zvyšování svých profesních znalostí a dovedností soustavně pečují o své vzdělávání.

IV. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi

Zaměstnanci pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé ve vztahu ke klientům respektují zejména následující zásady:

- 4.1 Uplatňují zdvořilý a korektní přístup ke všem klientům.
- 4.2 Obchodní jednání vedou v souladu s obchodními zájmy účastníků bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy klienta.
- 4.3 Jsou povinni svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, a nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.
- 4.4 Nesjednávají pojištění s klienty, kteří projevují spekulativní záměry. Zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se pojištění právnických i fyzických osob, které se dozvěděli v rámci své činnosti. Mlčenlivost zachovávají i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.

V. Uplatňování Kodexu v rámci ČAP a sankce za jeho porušení

- 5.1 Členové ČAP se při své činnosti řídí zásadami uvedenými v Kodexu.
- 5.2 Spory mezi pojišťovnami a stížnosti klientů, týkající se porušení pravidel Kodexu, může v ČAP řešit v rámci smířčího jednání Etický výbor ČAP. Tento výbor se při svém jednání, tj. posuzování stížností, bude řídit jednacím řádem, který schvaluje, stejně jako členy Etického výboru, prezidium asociace.
- 5.3 K formám prezentace a prosazování zásad uvedených v Kodexu patří i výchovná a publikační činnost ČAP.
- 5.4 Při porušení Kodexu mohou být použity sankce vůči členům ČAP:
 - podle stanov ČAP,
 - morální povahy (například interní zveřejnění nálezu smířčího jednání).