

# KÓDEX ETIKY SPROSTREDKOVATEĽOV V POISŤOVNÍCTVE

prijatý členmi Slovenskej asociácie maklérov v poisťovníctve dňa 1. júla 2000

formálne upravený členmi Slovenskej asociácie sprostredkovateľov v poisťovníctve dňa 7. októbra 2005

## ÚVOD

Kódex etiky sprostredkovateľov v poisťovníctve stanovuje normy správania, ktorými sprostredkovatelia v poisťovníctve (v ďalšom len „**sprostredkovatelia**“) uplatňujú vyšší štandard sprostredkovateľskej činnosti. Súbor pravidiel uvedených v tomto kódexe predstavuje základnú rovinu požiadaviek s tým, že jednotliví sprostredkovatelia môžu uplatňovať vyšší štandard.

Sprostredkovateľ presadzuje normy tohto kódexu a dbá na ich dodržiavanie s cieľom zabezpečiť dobrú povesť slovenského poisťovníctva a sprostredkovateľov v poisťovníctve všeobecne a to aj s ohľadom na požiadavky, ktoré sú na túto profesiu kladené vo vyspelých európskych krajinách.

Etické normy tohto kódexu smerujú k tomu, aby sa

- uplatňovala korektná prax v poisťovacej sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku,

- zvyšoval kredit a dobré meno poisťovacej sprostredkovateľskej činnosti a dôvera klientov k nej,
- zvyšovala informovanosť verejnosti o význame sprostredkovania poistenia pre poistených i poisťovne.

Kódex etiky sprostredkovateľov v poisťovníctve obsahuje nasledujúce časti:

**A. Všeobecné zásady správania sa sprostredkovateľov**

**B. Zásady správania sa zamestnancov sprostredkovateľských firiem**

**C. Zásady správania sa sprostredkovateľov vo vzťahoch k poisťovniam**

**D. Zásady správania sa vo vzťahoch ku klientom**

## A. Všeobecné zásady správania sa sprostredkovateľov

1. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti riadia príslušnými zákonmi a predmetnými vykonávacími predpismi, uzavretými zmluvnými vzťahmi s poisťovňami a so svojimi klientmi.

2. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti zúčastňujú na hospodárskej súťaži, pričom dbajú na právne záväzné pravidlá hospodárskej súťaže a nesmú účast' na súťaži zneužívať.

3. V rámci hospodárskej súťaže sprostredkovatelia konajú v súlade s dobrými mravmi súťaže, aby nespôsobili ujmu iným subjektom nekalou súťažou.

4. Sprostredkovatelia sa zdržia klamlivých, zavádzajúcich a neoverených výrokov o svojej profesii, o rozsahu a charaktere sprostredkovateľskej činnosti.

5. Sprostredkovatelia vo svojej činnosti utajujú obchodné tajomstvo svojich klientov, ak im je toto tajomstvo v súvislosti s ich činnosťou zverené.

6. Sprostredkovatelia sa vo svojej činnosti zdržia konania, ktoré by mohlo narušiť dôveru klientov a poisťovní, alebo vyvolať nepravdivý obraz o sprostredkovateľských činnostiach.

7. V prípade, že sprostredkovatelia nenájdu riešenie na odstránenie akéhokoľvek rozporu s inými sprostredkovateľmi, hľadajú riešenie prostredníctvom orgánov Slovenskej asociácie sprostredkovateľov v poisťovníctve.

8. Sprostredkovatelia spolupracujú so SASP pri presadzovaní a ochraňovaní svojich záujmov a potrieb súvisiacich s sprostredkovateľskou činnosťou.

9. Sprostredkovatelia sa usilujú, aby mali potrebné personálne i materiálne zázemie, ktoré im umožnia rýchle a kvalitne riešiť potreby a záujmy poisteného i poisťovateľa.

## **B. Zásady správania sa zamestnancov sprostredkovateľských firiem**

1. Zamestnanci dôstojne reprezentujú svoju firmu aj poisťovníctvo, ktorého sú súčasťou.
2. Zamestnanci sa vyvarujú každej činnosti, ktorá by viedla ku konfliktu záujmov zamestnanca a firmy.
3. Zamestnanci dodržiavajú obchodné tajomstvá a to aj po ukončení svojho pracovného pomeru v poisťovníctve.
4. Zamestnanci dodržiavajú prísne pravidlá etiky, nepoužívajú vo svoj osobný prospech informácie a materiály svojej firmy, najmä nesmú zneužiť svoje postavenie k prijímaniu či vyžadovaniu finančných alebo vecných výhod od kohokoľvek a rovnako nesmú nikdy obdobné výhody sami ponúkať či poskytovať.
5. V záujme zvyšovania svojich profesijných znalostí sa zamestnanci sústavne starajú o svoje vzdelávanie.

## **C. Zásady správania sa sprostredkovateľov vo vzťahoch k poisťovniam**

1. Sprostredkovatelia majú aktuálny prehľad o situácii na poisťovnom trhu, o jednotlivých poisťovniach a ich produktoch a sú jedným z prvkov súťaživosti na poisťovnom trhu.
2. Pri umiestňovaní obchodu sa sprostredkovatelia správajú nestranne a profesionálne, vyvarujú sa najmä akéhokoľvek ohovárania či zvýhodňovania niektorej z poisťovní.
3. S poisťovňami udržiavajú sprostredkovatelia dobré vzťahy spolupráce, zakotvené spravidla v zmluvách o spolupráci.
4. Sprostredkovateľ je vo svojom rozhodovaní nezávislý.
5. Sprostredkovateľ nerozširuje informácie o situácii alebo správaní sa poisťovne, ktoré obsahujú nepresnosti alebo nedostatočne preukázané údaje.
6. Sprostredkovateľ sa svojou činnosťou podieľa na vytváraní a udržiavaní zdravého a funkčného poisťovného trhu.

## **D. Zásady správania sa vo vzťahoch ku klientom**

1. Sprostredkovatelia uplatňujú zdvorilý, korektný a nestranný prístup ku všetkým klientom.
2. Sprostredkovatelia sú predovšetkým povinní zastupovať záujmy svojich klientov, spracúvať pre nich optimálne poisťné programy ako z hľadiska ich potrieb, tak i z hľadiska ponuky poisťovného trhu.
3. Rovnako sú sprostredkovatelia povinní poskytovať klientom pravdivé a objektívne rady a vysvetlenia rozličných charakteristík, práv, povinností a ceny poistenia, ktoré by podľa ich názoru a presvedčenia bolo adekvátne pre riziká, ktoré chce klient pokryť.
4. Sprostredkovatelia riešia a presadzujú poisťné záujmy svojich klientov.
5. Sprostredkovatelia dbajú na zachovanie mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa poistenia klientov.
6. Sprostredkovatelia poskytujú zásadne úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie o poisťných produktoch a poisťovniach. Sprostredkovatelia nezamlčujú klientovi žiadny písomný dôkaz ani dokumentáciu, ktoré sa týkajú uzatvorenia jeho poistenia. Svoje rady a informácie poskytujú sprostredkovatelia len v tých oblastiach, v ktorých sú odborne kompetentní.
7. Sprostredkovatelia nedojednávajú poistenie so špekulatívnymi zámermi.
8. Sprostredkovatelia sú zodpovední za komplexné spracovanie návrhov poisťných programov, za konzultačnú a poradenskú činnosť, za spravovanie už uzatvorených poistení a za súčinnosť pri poisťných i škodových udalostiach.