



Kódex etiky

v poisťovníctve

Úvodné ustanovenia

- 1.1. Kódex etiky v poisťovníctve (ďalej len kódex) je zameraný na to, aby sa v čo najväčšej miere eliminovali negatívne prvky nielen vo vzájomnom vzťahu poisťovacích subjektov, ktoré na poistnom trhu pôsobia, ale najmä vo vzťahu týchto subjektov ku klientovi.**
- 1.2. Kódex stanovuje základné etické zásady správania sa v poisťovníctve, ktoré sa majú uplatňovať v praxi samotných poisťovní, ich zamestnancov alebo sprostredkovateľov pracujúcich pre poisťovacie spoločnosti v oblasti ponuky poistných produktov, spôsobu ich predaja a prezentácie kvality ponúkaných služieb spojených s uzatváraním poistení.**
- 1.3. Uplatňovanie kódexu smeruje k vytvoreniu dôvery klienta, zvýšeniu kreditu a imidžu jednotlivých poisťovní a predovšetkým slovenského poisťovníctva ako celku. Napomáha lepšie presadzovať dobré meno slovenského poisťovníctva doma aj v zahraničí.**
- 1.4. Dodržiavanie a rešpektovanie kódexu zaisťuje, aby klienti boli správnym spôsobom a v požadovanom rozsahu informovaní o poskytovaných službách poisťovacích spoločností, medzi ktorými sa týmto vytvára zdravé konkurenčné prostredie, v súlade s dodržiavaním pravidiel hospodárskej súťaže.**
- 1.5. Jednotlivé poisťovne môžu pre správanie sa vlastných zamestnancov a sprostredkovateľov uplatňovať vyššie etické nároky, než aké vyplývajú z dodržiavania zásad tohto kódexu.**
- 1.6. Pri uplatňovaní kódexu a jeho výklade sa musia brať na zreteľ tieto fakty:**

- poisťovne sú finančné inštitúcie, ktoré pracujú so zverenými finančnými prostriedkami a sú povinné s nimi zodpovedajúco hospodáriť. Zistené neobvyklé obchodné operácie sú povinné ohlasovať v súlade so zákonom,
- poisťovatelia získavajú významné informácie o osobnom živote a majetkových pomeroch svojich klientov a majú preto povinnosť rešpektovať a dodržiavať ochranu osobných údajov podľa platného zákona, obchodné tajomstvo a dbať na ochranu osobnosti a zachovávanie mlčanlivosti v súlade s platnými právnymi predpismi

2. Všeobecné zásady pre správanie sa poisťovní

- 2.1. Nepoužívať pri poistnej činnosti prostriedky odporujúce zákonom alebo prostriedky obchádzajúce zákony.
- 2.2. V styku s klientom ani v žiadnej forme propagácie nehovoriť o konkurenčných poisťovniach, ich zamestnancoch a sprostredkovateľoch, upozorňujúc na ich prípadné nedostatky podávaním takých informácií, ktoré by mohli narušiť dôveru klienta a vyvolať skreslený dojem o službách inej poisťovne. K získavaniu klientely využívať len informácie o vlastnej poisťovni.
Nepoužívať tabuľky pre porovnávanie výhodnosti služieb jednotlivých poisťovní, nepoužívať neúplné údaje, údaje vytrhnuté z kontextu, resp. pojmy, ktorým klient nerozumie a prikladá im iný význam.
- 2.3. Poisťovateľ je povinný prezentovať svoje služby a produkty vo svojich aktivitách v styku s verejnosťou, propagácií, reklame a akvizičnej činnosti zodpovedne, pravdivo a bez zavádzajúcich informácií o svojej činnosti. V obchodnom styku nie je možné používať metódu porovnávania produktov s inými poisťovňami.
- 2.4. Údaje o klientoch nezískavať spôsobom, ktorý by narušil právo klienta na ochranu osobnosti a osobných údajov. Pri uzatváraní poistenia nevyužívať agresívne spôsoby správania sa narušovaním klientovho práva na súkromie.
- 2.5. Pri migrácii zamestnancov v oblasti poisťovníctva zachovávať korektnosť vzájomných vzťahov. V prípade potreby si, pri prijímaní týchto pracovníkov, poskytnúť pravdivé informácie o tom, či nedošlo v predchádzajúcom pracovnom vzťahu zo strany pracovníka k porušeniu právnych záväzkov alebo etických zásad správania sa.

3. Všeobecné zásady vzťahu zamestnancov, resp. sprostredkovateľov k poisťovni

- 3.1. Zodpovedne a svedomito reprezentovať svoju poisťovňu a poisťovníctvo ako celok.**
- 3.2. Vo verejnom vystupovaní zastupovať obchodné záujmy svojej poisťovne a postupovať vždy tak, aby nebola poškodená vlastná a ani iná poisťovňa. Sú si vedomí toho, že vo vzťahu ku klientovi zodpovedá za ich správanie sa v plnom rozsahu poisťovňa, aj v prípade, že sa odchyľia od jej pokynov.**
- 3.3. Vzájomným vzťahom medzi zamestnancom a zamestnávateľom sledovať spoločný prospech poisťovne a poisťovníctva, umožňovať plnenie povinností vyplývajúcich z príslušných právnych noriem a tohto kódexu.**
- 3.4. Nezneužiť informácie a svoje postavenie v poisťovni k získavaniu neoprávnených finančných alebo iných materiálnych výhod.**
- 3.5. Vyvarovať sa činnosti v obchodných spoločnostiach, ktorých záujmy môžu byť v rozpore so záujmami poisťovne.**
- 3.6. V maximálnej miere využívať príležitosti pre zdokonalenie svojich profesných znalostí, mať svoju profesiu v úcte a zvyšovať jej prestíž.**
- 3.7. V osobnom živote správať sa v súlade s platnými právnymi normami, všeobecne platnými zásadami slušného správania sa a tohto kódexu.**
- 3.8. Dodržiavať obchodné tajomstvo aj po skončení pracovnej činnosti v oblasti poisťovníctva.**
- 3.9. Reklamné a propagačné materiály, pripravené samostatne, musia byť schválené príslušnou poisťovňou.**

4. Všeobecné zásady vzťahu zamestnancov poisťovní a jej sprostredkovateľov ku klientom

- 4.1. Uplatňovať nestranný, zdvorilý a korektný prístup ku všetkým klientom.**
- 4.2. Uvádzať presne, čestne a pravdivo všetky fakty a informácie, dôležité pre rozhodovanie klientov, bez klamlivého popisu produktov.**
- 4.3. Obchodné rokovania viesť v súlade s obchodnými záujmami účastníkov rokovania.**

- 4.4. Neuzatvárať poistenie s klientmi, ktorí prejavujú špekulatívne zámery.
- 4.5. Zachovávať dôverné informácie o klientoch aj v čase po ukončení pracovnej činnosti pre poisťovňu.
- 4.6. Neuprednostňovať vlastné záujmy pred záujmami klientov.

5. Uplatňovanie kódexu v rámci Slovenskej asociácie poisťovní (ďalej len „asociácia“) a sankcie za jeho porušenie

- 5.1. Členovia asociácie sa pri svojej činnosti riadia zásadami uvedenými v tomto kódexe.
- 5.2. Spory medzi poisťovňami, poisťovňou a jej zamestnancami alebo sprostredkovateľmi a sťažnosti klientov týkajúce sa porušenia zásad kódexu rieši v rámci rozhodcovského konania prezídium asociácie, ktoré môže pre tento účel, v zmysle stanov asociácie, zriadiť rozhodcovskú komisiu.
- 5.3. Výhovná a publikačná činnosť asociácie prispieva k prezentácii a dodržiavaniu zásad uvedených v kódexe.
- 5.4. Použitie sankcií voči členom asociácie:
 - podľa stanov asociácie,
 - sankcie morálnej povahy (napr. zverejnenie nálezu rozhodcovskej komisie v rámci asociácie),
 - písomné napomenutie člena asociácie s požiadavkou na nápravu zistených skutočností.
- 5.5. O sankciách za porušenie kódexu svojimi zamestnancami a sprostredkovateľmi rozhodujú samostatne jednotlivé poisťovne s prihliadnutím na odporúčenie prezídia alebo rozhodcovskej komisie.
- 5.6. Riešenie sporov v rámci asociácie má objasňovať nezrovnalosti vyplývajúce z činnosti jednotlivých poisťovní a predchádzať ich riešeniu inou cestou.