

# Kódex etiky maklérov v poisťovníctve

prijatý zasadnutím Slovenskej asociácie maklérov v poisťovníctve

Kódex etiky maklérov v poisťovníctve stanovuje normy chovania a správania sa, ktoré uplatňuje členská spoločnosť Slovenskej asociácie maklérov v poisťovníctve a zamestnanci členských maklérskejších spoločností (v ďalšom len „maklér“). Súbor pravidiel uvedených v tomto kódexe predstavuje základnú rovinu požiadaviek s tým, že jednotliví makléri môžu uplatňovať vyšší štandard. Maklér presadzuje normy tohto kódexu a dbá na ich dodržiavanie s cieľom zabezpečiť dobrú povesť slovenského poisťovníctva a maklérov v poisťovníctve všeobecne, a to aj s ohľadom na požiadavky, ktoré sú na túto profesiu kladené vo vyspelých európskych krajinách. Formulácie kódexu vychádzajú z pravidiel stanovených právnym poriadkom Slovenskej republiky a opierajú sa tiež o všeobecné skúsenosti z poisťovacej maklérskej praxe v zahraničí. Etické normy tohto kódexu smerujú k tomu, aby sa uplatňovala korektná prax v poisťovacej maklérskej činnosti na Slovensku, aby sa zvyšoval kredit a dobré meno poisťovacej maklérskej činnosti a dôvera klientov k nej, aby sa zvyšovala informovanosť verejnosti a klientov a aby činnosť poisťovacích maklérov bola zrozumiteľnejšia.

Kódex etiky maklérov v poisťovníctve obsahuje nasledovné časti:

- A. Vymedzenie pojmu a činnosti makléra
- B. Všeobecné zásady správania sa maklérov
- C. Zásady správania sa zamestnancov maklérskejších firiem
- D. Zásady správania sa maklérov vo vzťahu k poisťovním
- E. Zásady správania sa maklérov vo vzťahu ku klientom

## A. Vymedzenie pojmu a činnosti makléra

1. Maklér je nezávislým sprostredkovateľom poistenia, zastupujúci záujmy klienta, ktorý ho na to splnomocnil.
2. Maklér nie je iba obyčajným distribútorom a sprostredkovateľom poistenia, ale prináša svoj originálny vklad do poskytovaného poistného krytia upraveného podľa potrieb klienta.
3. Úlohou makléra je:
  - a. Zvyšovať povedomie významu,
  - b. Radiť klientom v otázkach vhodného predchádzania, resp. poistenia ich rizík,
  - c. Poskytovať poisťovním potrebné informácie na to, aby ocenenie rizík, určenie poistných sadziieb a prijatie rizík boli uskutočnené správne,
  - d. V prípade škody spolupracovať s poisťovním a likvidátormi na dosiahnutie jej urýchleného a spravodlivého riešenia a vybavenie.
4. Na to, aby všetkým subjektom boli poskytnuté čo najlepšie možné služby treba dbať, aby maklérske služby v poisťovníctve vykonávali len osoby, ktoré na to spĺňajú potrebné profesionálne požiadavky a normy, ktoré sú riešené súvisiacimi predpismi.
5. Maklér musí mať široké vedomosti o poistnom trhu, aby mohol klientom slobodne a nezávisle odporučiť poisťovne, typ ochrany a krytia, ktoré sú pre daný prípad najvhodnejšie.
6. Navyše ku svojim povinnostiam vyplývajúcich zo zákonov na ochranu údajov, maklér prísne dodržiava profesionálne tajomstvo.
7. Za makléra sa nepovažuje spoločnosť, ktorá stráca vo svojej profesii potrebnú nezávislosť na poisťovacích alebo zaisťovacích spoločnostiach. Táto spoločnosť sa naplňuje najmä v prípadoch, keď existuje v právnej forme jeho príslušnosť k jednej alebo viacerým poisťovním, alebo keď existuje akékoľvek priame majetkové prepojenie so spoločnosťou zaoberajúcou sa poisťovníctvom. Z týchto skutočností vyplýva hospodárska závislosť, ktorá je neprístupná.

## B. Všeobecné zásady správania sa maklérov

1. Makléri sú povinní rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky.
2. Makléri sa pri svojej činnosti riadia zásadami čestnej hospodárskej súťaže, rešpektujú pravidlá obchodnej i všeobecnej etiky, zachovávajú obchodné tajomstvá klientov.
3. Makléri sa v písomných prezentáciách alebo pri akomkoľvek inom ponúkaní svojich služieb vyvarujú používania nepravdivých výrokov o svojich konkurentoch a ich ohovárania a nepoškodia tak dôstojnosť maklérskej práce.
4. Akúkoľvek reklamu vedú makléri pravdivo, v súlade s pravidlami čestnej súťaže a bez prvkov klamlivej reklamy.
5. Rovnako sa makléri zdržia klamlivých, zavádzajúcich alebo neoverených výrokov o svojej profesii alebo o rozsahu a charaktere svojej práce.
6. Pri svojej činnosti sa makléri dôsledne vyvarujú všetkého, čo by mohlo narušiť dôveru klientov a vyvolať skreslený dojem o maklérskejších službách.
7. V prípade akejkoľvek nehody medzi kolegami hľadajú makléri riešenie alebo zmiernenie situácie prostredníctvom svojich profesijných orgánov.
8. Makléri dodržiavajú obozretnú personálnu politiku a starajú sa o výchovu svojich zamestnancov po profesionálnej i etickej línii.
9. Maklér má kvalifikačnú úroveň a istotu prejavu a sleduje v tomto smere nielen svoju úroveň, ale aj pomáha udržiavať úroveň svojej firmy a dbá o jej ďalší rozvoj.
10. Makléri starostlivo vyberajú svojich zamestnancov s ohľadom na požiadavku bezúhonnosti tejto profesie.
11. Maklér musí disponovať potrebnými ľudskými zdrojmi a ďalšími prostriedkami, ktoré mu umožňujú v každej situácii obhajovať záujmy klienta.
12. Maklér spolupracuje so svojou profesnou organizáciou – Slovenskou asociáciou maklérov v poisťovníctve (SAMP) – pri obraňovaní záujmov súvisiacich s jeho profesiou.

### C. Zásady správania sa zamestnancov maklérskych firiem

1. Makléri dôstojne reprezentujú svoju firmu aj odbor poisťovníctva, ktorého sú súčasťou.
2. Makléri sa vyvarujú každej činnosti, ktorá by znamenala konflikt ich vlastných záujmov so záujmami firmy či poisťovníctva ako odboru.
3. Makléri dodržiavajú obchodné tajomstvá, a to aj po ukončení svojho pracovného pomeru v poisťovníctve.
4. Makléri 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 ktorejkoľvek firmy a rovnako nesmú nikdy obdobné výhody sami ponúkať či poskytovať.
5. V záujme zvyšovania svojich profesijných znalostí sa makléri sústavne starajú o svoje vzdelávanie.

### D. Zásady správania sa maklérov vo vzťahoch k poisťovniam

1. Makléri musia mať aktuálny prehľad o situácii na poistnom trhu, o jednotlivých poisťovniach a ich produktoch a sú jedným z prvkov súťaživosti na poistnom trhu.
2. Pri umiestňovaní obchodu sa makléri správajú nestranné a profesionálne, vyvarujú sa najmä akéhokoľvek ohovárania či zvýhodňovania niektorej z poisťovní.
3. S poisťovňami udržiavajú makléri dobré vzťahy spolupráce, zakotvené spravidla v dielčích zmluvách o spolupráci.
4. Maklér je vo svojom rozhodovaní nezávislý.
5. Maklér nerozširuje informácie o situácii alebo správaní sa poisťovne, ktoré obsahujú nepresnosti alebo nedostatočne preukázané údaje.
6. Maklér je poverený správou poistných zmlúv, pričom mimoriadne dôležitú súčasť správy tvorí presadzovanie záujmov klienta pri likvidácii poistných udalostí.
7. Maklér je povinný, ako súčasť hospodárskeho odvetvia v poisťovníctve, podieľať sa na udržiavaní zdravého a funkčného poistného trhu.

### E. Zásady správania sa maklérov vo vzťahoch ku klientom

1. Maklér uplatňuje zdvorilý, korektný a nestranný prístup ku všetkým klientom.
2. Makléri sú predovšetkým povinní zastupovať záujmy svojich klientov, spracúvať pre nich optimálne poistné programy, ako z hľadiska ich potrieb, tak i z hľadiska ponuky poistného trhu.
3. Rovnako sú makléri 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. Maklér je nielen zástupcom, ale aj dôverníkom svojho klienta.
5. Maklér presadzuje poistné záujmy svojich klientov.
6. Pre maklérske firmy a ich zamestnancov je záujem klienta vždy vyšší ako záujem vlastný a záujmy klienta a svoju lojalitu k nemu povyšujú makléri nad svoj zisk.
7. Makléri dbajú na zachovanie mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa poistenia klientov.
8. Makléri poskytujú zásadne úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie o poistných produktoch a poisťovniach. Maklér nezamieňa klientovi žiadny písomný dôkaz ani dokumentáciu, ktoré sa týkajú uzatvorenia jeho poistenia. Svoje rady a informácie poskytujú makléri len v tých oblastiach, v ktorých sú odborne kompetentní.
9. Makléri nedojednávajú poistenie so špekulatívnymi zámermi.
10. Makléri sú zodpovední za komplexné spracovanie návrhov poistných programov, za konzultačnú a poradenskú činnosť, za spravovanie už uzatvorených poistení a za súčinnosť pri poistných i škodových udalostiach.
11. Maklér má voči klientovi štyri základné povinnosti:

#### **Preskúmanie rizík**

Na začiatku každého maklérskeho prípadu musí byť spracovaná dôkladná analýza prevádzkovo-poistných rizík klienta – maklérom samostatným, alebo za pomoci prizvaných odborníkov – a to i v prípade, že klient túto analýzu sám nevyžaduje.

#### **Obhliadka objektov**

Skúmané objekty sú prezreté za použitia zodpovedajúcich odborných metódik, noriem a predpisov a výsledok prehliadky má slúžiť ako podklad pre spracovanie analýzy za účelom rozpoznania, posúdenia a ohodnotenia existujúcich rizík. Prevzatie podkladov, ktoré boli spracované cudzím subjektom, nie je bez súhlasu tohto subjektu prípustné.

#### **Umiestnenie rizík**

Analyzované riziká maklér poisťuje podľa individuálnych potrieb klienta a za optimálnych podmienok. Na optimálne splnenie poistných požiadaviek klienta maklér v prípade potreby zabezpečí, aby sa na krytí rizika podieľal zodpovedajúci počet poisťovní. Pokiaľ niektoré z rizík, zistených pri analýze, nie sú poisťiteľné, je poisťovací maklér povinný podať o tom klientovi bez prietahov vyčerpávajúce vysvetlenie.

#### **Povinnosť informovať**

Maklér je povinný priebežne a bez zbytočných odkladov informovať klienta o tom, v akom štádiu sa jeho rokovanie vo veci klienta práve nachádza, rovnako ako o dielčích a konečných výsledkoch svojho snaženia ohľadom umiestnenia predmetného rizika.