

PROFESIJNÁ ETIKA V POISTNOM SEKTORE¹

Professional ethics in the insurance sector

Jitka Meluchová

Profesijná etika sa formovala ako určitá koncepcia povolania vo vzťahu k spektru spoločenských hodnôt, v duchu ktorých sa malo toto povolanie vykonávať. Profesijná etika predstavuje nielen aplikáciu úzkej etickej teórie, ale zahŕňa množstvo ďalších aspektov spoločenskej, sociálnej a právnej filozofie a individuálnej etiky. Predstavuje odvetvie etiky, ktorého predmetom je systém noriem, upravujúcich povinnosti odborníka ku klientovi, verejnosti, k štátnym orgánom či k profesijným kolegom. Profesijná etika a jej jednotlivé kategórie patria do širšieho kontextu aplikovaných etík, ktoré sú v súčasnosti prudko sa rozvíjajúcou disciplínou, ktorá aktuálne odzrkadľuje priestor profesijného konania určitej skupiny povolání a ich špecifické problémy. Uplatňovanie profesijnej etiky je chápané ako nenahraditeľná a nevyhnutná súčasť praxe väčšiny profesií i povolání a ako teoretický fundament profesií musí byť schopná ponúkať také teoretické východiská, ktoré slúžia samotnej praxi, dokázať riešiť etické problémy pri hľadaní skutočnej konštelácie tzv. reálnych situácií a ich praktických konzekvencií vo vzťahu k zamestnancov, ku klientom, k širšej verejnosti atď. Podmienkou tendencií aj ambícií profesijných etík je najmä kritika profesijnej moci a jej možné vyvažovanie z hľadiska samotných profesionálov, inštitúcií spoločenskej štruktúry i legitímnej „sily“ verejnosti. Úskalím tematizácie etických aspektov profesií sa stáva rozkol medzi teóriou a praktickou aplikáciou premietajúcou sa v rovine rozdielov identifikovaných medzi postulovanými etickými hodnotami, kritériami či normami a ich faktickým uskutočňovaním. Preto za najväčšiu výzvu pre súčasnú profesijnú etiku možno považovať samotnú implementáciu etických zásad a princípov a preverovanie funkčnosti a účinnosti aplikovaných etických nástrojov a postupov.

Na základe analýzy všetkých dostupných údajov zverejňovaných inštitúciami pôsobiacimi v sektore poistenia (napr. EIOPA², Slovenská asociácia poisťovní SR, Národná banka Slovenska) a výročných správ zverejňovaných jednotlivými poisťovňami, bola skúmaná súčasná situácia na slovenskom poistnom trhu. Následne boli identifikované subjekty pôsobiace v sektore poistenia, ich zámery a potreby. Na základe týchto zistení boli vyselektované dva hlavné subjekty, pri ktorých by malo byť profesionálne správanie vo významnej miere ovplyvnené etickým konaním.

Poistenie plní predovšetkým ekonomicko-sociálnu úlohu tak, že nahrádza škody spôsobené na majetku, zdraví alebo živote poistených subjektov. Poistenie má však aj významný etický rozmer, ktorý by mal byť pre klienta zárukou, že poisťovacie služby sú poskytované s maximálnou odbornou starostlivosťou a ochraňujú jeho záujmy. Predmetom profesijnej etiky uplatňovanej v sektore poistenia je, aby zamestnanci poisťovne, alebo pre ňu pracujúci sprostredkovatelia ponúkajúci poistné služby, boli odborne spôsobilí (mali odpovedajúce vzdelanie, prax atď.) ale disponovali aj morálnymi vlastnosťami ako je dôveryhodnosť, serióznosť, nezaujatosť s ohľadom na potreby poistených klientov. Aplikácia profesijnej etiky v sektore poistenia zohráva významnú úlohu, nakoľko na poistnom trhu prevláda ponuka nad dopytom po poistných službách a produkty poisťovní sú v mnohých atribútoch obdobné. Klient hľadajúci poistnú ochranu zvažuje pri výbere poisťovne, sprostredkovateľa

¹ Tento príspevok je výstupom z výskumného projektu: **VEGA č. 1/0069/13**, *Koncepcia verného a pravdivého zobrazenia skutočnosti v kontexte platnej legislatívy účtovníctva z pohľadu audítorskej profesie.*

² *Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (EIOPA)* zriadený v rámci novej koncepcie Európskeho systému finančného dohľadu (ESFS).

a konkrétneho poistného produktu aj tú pridanú hodnotu, ktorou je etické správanie a konanie daného subjektu a to najmä v časoch pretrvávajúcej finančnej krízy. Aplikácia podnikateľskej etiky v sektore poistenia predstavuje kritickú reflexiu poistno-ekonomických aktivít na báze hodnôt humanizmu, spravodlivosti, solidarity a slobody. Uplatňovanie profesijnej etiky v sektore poisťovníctva sa tak stáva nástrojom pre dosiahnutie konkurencieschopnosti v rámci globalizovaného poistného trhu Európskej únie.

Pre niektoré povolania je nevyhnutné, aby sa prepracovali k uceleným pravidlám správania sa svojich členov, k etickým kódexom, ktoré by sa spolu so spoločenským prostredím a samotným výkonom danej profesie, stali predmetom určitej reflexie ich činnosti. Predstavitelia danej profesie sa riadia, okrem všeobecných morálnych noriem prispôbených potrebám daného povolania, ešte špecifickými pravidlami pre ich profesijnú skupinu. Vytvárajú si vlastný kódex morálnych hodnôt, ktorý je nositeľom viacerých kľúčových ideí typických pre danú činnosť. Podnetom pre vznik profesijnej etiky je spojenie potrieb a požiadaviek spoločnosti, ktoré vytvárajú koncepciu a charakteristiku určitého povolania vo vzťahu ku škále spoločenských hodnôt, ktorým má toto povolanie prospievať. Sústreďuje v sebe množstvo aspektov ekonomickej, sociálnej a právnej filozofie a osobitnej etiky.

Profesijná etika v poistnom sektore je súborom sociálne podmienených foriem správania sa, ktoré sa neustále menia a vyvíjajú a sú rovnako aj konkrétnou podobou morálky v konkrétnych podmienkach výkonu poisťovacej profesie. Poslanie profesijnej etiky spočíva v regulácii vzťahov nositeľov profesie (napr. sprostredkovateľov poistenia) k tým, ktorí sa stávajú objektom tejto profesie (poistení čiže klienti), i v regulácii vzťahov medzi členmi profesie (napr. poisťovňami navzájom, poisťovňou a sprostredkovateľom). *Profesionálny takt v poisťovacej činnosti* by mal, v súlade s etickými pravidlami stanovenými pre túto profesiu (či už legislatívou, profesijnou asociáciou či kódexom samotnej poisťovne), vedieť reagovať a riešiť rôznorodé situácie, ktorých variabilita sa nedá nasimulovať žiadnym manuálom, ale môže po stránke odbornej, psychologickkej a empatickej pripraviť daného nositeľa profesie na jej profesionálne zvládnutie. Poisťovňa má svojimi službami ochrániť rôzne subjekty pred pôsobením rizík alebo pred zhoršením kvality ich existencie. Rovnako pri riešení škodovej udalosti prichádza s klientmi do situácie, kedy ich už riziko postihlo a nachádzajú sa v rôznych ťažkých životných či existenčných situáciách. A práve tu zohráva rolu profesionálna etika a profesionálny takt. Treba vytvoriť také etické pravidlá, ktoré neumožnia vykonávateľovi profesie (poisťovní, sprostredkovateľovi, finančnému poradcovi) zneužiť danú situáciu vo svoj prospech a poškodiť tým, či už vedome alebo nevedome, klienta. Preto okrem nastavenia etických pravidiel a definovaním spoločensky zodpovedného správania sa, je potrebné vytvoriť aj ďalšie mechanizmy, ktoré budú pôsobiť nielen preventívne, vychovávať a vzdelávať, ale budú predstavovať aj nástroje na kontrolu všetkých atribútov poisťovacej činnosti (od uzatvárania zmlúv až po likvidáciu škodovej udalosti), na všetkých úrovniach výkonu tejto profesie (od interných predajcov poistenia, externých sprostredkovateľov a poradcov až po stredný a vrcholový manažment). A taktiež účinné nástroje postihu a vyvodenia dôsledkov z porušenia vnútorných, ako aj vonkajších noriem a pravidiel.

Z pohľadu identifikovaných dvoch najvýznamnejších subjektov, ktorými sú poisťovne a sprostredkovatelia poistenia sme identifikovali možnosti a spôsoby nastavenia etických pravidiel pre vykonávanie poisťovacej profesie. Cieľom implementácie etických princípov do podnikateľskej filozofie a strategických cieľov poisťovní je vytvorenie vlastných etických zásad a pravidiel, ako aj nastavenie nástrojov na zabezpečenie ich dodržiavania. Základnou otázkou, ktorá má byť riešená v stratégii poisťovne je „*ako si zachovať konkurencieschopnosť a pritom konať v rámci podnikateľského prostredia eticky?*“ Možnosti, akými môžu poisťovne dosiahnuť tento status sú najmä:

- budovanie *vlastnej značky*, ako záruky dôvery, serióznosti a spoľahlivosti voči svojim klientom;
- vypracovanie vlastných *etických pravidiel* nad rámec určených legislatívou. Slovenská asociácia poisťovní vypracovala *Etický kódex v poisťovníctve*³, ktorým sa v SR dobrovoľne riadia poisťovne združené v rámci tejto asociácie. Každá poisťovňa však môže uplatniť vyšší štandard etických pravidiel a vypracovať si vlastný etický kódex;
- vytvorenie účinného systému *vnútornej kontroly a interného auditu* všetkých svojich činností;
- zabezpečenie *transparentnosti* pri zverejňovaní informácií o poisťovni, nielen formou obligatórnych údajov vo finančných výkazoch a iných správach, ale aj zverejňovanie fakultatívnych informácií o zodpovednom podnikaní, realizovaných charitatívnych, vzdelávacích či environmentálnych projektoch ako aj zabezpečenie transparentnosti a korektnosti pri riešení sťažností klientov a pri súdnych sporoch s klientmi;
- budovanie *dobrych vzťahov* pri spolupráci so všetkými stakeholders⁴ a uplatňovanie princípov spoločenskej zodpovednosti v oblasti ľudských zdrojov a životného prostredia. Taktiež prijatie účinných nástrojov v boji proti korupcii, legalizácii príjmov z trestnej činnosti a v boji proti organizovanému zločinu.

Legislatívna úprava sprostredkovateľskej činnosti prešla za posledné roky významnými zmenami, ktoré sú odrazom globalizácie finančných trhov a výsledkom vzájomného prelínania poisťovních, bankových a ostatných finančných služieb a produktov. Z tohto dôvodu sa sprostredkovateľská činnosť zameriava nielen na sprostredkovanie ale aj finančné poradenstvo v rámci celého finančného trhu. Od súčasného sprostredkovateľa sa očakáva, že je odborne spôsobilý vo všetkých produktoch finančného trhu a klient musí mať záruku, že sa na poskytovateľa týchto služieb môže spoľahnúť. Zákon⁵ tak stanovuje štyri úrovne odbornej spôsobilosti, v závislosti od rozsahu a samostatnosti vykonávanej činnosti. Preverenie odbornej spôsobilosti, zabezpečenie bezúhonnosti sprostredkovateľov, ako aj ostatné informácie o ich činnosti sú monitorované orgánom dohľadu a sústredené do registra vedeného NBS.

Slovenská asociácia sprostredkovateľov v poisťovníctve (SASP) prijala *Kódex etiky sprostredkovateľov v poisťovníctve*⁶, ktorý upravuje základné zásady správania sprostredkovateľov pri poskytovaní poisťovacích a zaistovacích služieb s tým, že sprostredkovatelia môžu uplatňovať vyšší štandard, než aký stanovuje kódex. Cieľom všeobecných zásad správania sa je doceliť, aby sprostredkovatelia pri získavaní klientov postupovali v súlade s príslušnou legislatívou a konali v súlade s dobrými mravmi hospodárskej súťaže. Pri realizácii obchodu sa kladie dôraz na ich neustranné, korektné a profesionálne správanie, s vyvarovaním sa ohovárania či zvýhodňovania niektorej z poisťovní. Kódex kladie dôraz na to, aby informácie poskytované klientom boli úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné, a aby boli objektívnym a neustranným poradenstvom. Sprostredkovatelia sa majú zdržať klamlivých a zavádzajúcich výrokov, majú chrániť získané informácie, aby ich správanie nenarušilo dôveru klientov a poisťovní, a prezentovať tak dobrú povesť poisťovníctva v rámci SR aj Európskej únie.

³ Etický kódex v poisťovníctve, <http://www.slaspo.sk/tmp/asset_cache/link/0000013817/200312%20K%F3dex%20etiky.pdf> (dostupné 2013-26-11).

⁴ Ako stakeholders sú označované všetky osoby resp. participujúce skupiny z vnútra, ale aj vonkajšieho prostredia firmy, ako sú zákazníci, akcionári, zamestnanci, obchodní partneri, štát, inštitúcie, alebo organizácie, ktoré majú vplyv na firmu alebo sú jej činnosťou ovplyvňované.

⁵ Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁶ *Kódex etiky sprostredkovateľov v poisťovníctve*. Pozri bližšie: [online]. [citované 2012-06-06]. Dostupné na internete: <http://www.sasp.sk/userfiles/Kodex_etiky_SASP.doc>

Ďalším významným subjektom, ktorý profesijne združuje finančných agentov je *Asociácia finančných sprostredkovateľov a finančných poradcov (AFISP)*, ktorá sústreďuje svoju činnosť do oblasti finančného vzdelávania, etiky podnikania, šírenia informácií a finančnej gramotnosti. Ochranu spotrebiteľa služieb poskytovaných finančným poradcom stanovuje *Etický kódex AFISP*⁷. Vyjadruje základné etické a morálne princípy prístupu sprostredkovateľa a poradcu na finančnom trhu ku klientom, ale aj ochranu ich samotných pri vykonávaní svojej profesie. V prípade porušenia etického kódexu má AFISP zriadenú etickú komisiu, ktorá v súlade s disciplinárnym poriadkom asociácie rieši spory a vyvodzuje sankcie voči porušovateľovi. Napríklad v prípade nedodržania princípu rovného zaobchádzania s klientmi, poskytnutím zavádzajúcich či nepravdivých informácií pri propagovaní služieb, porušením mlčanlivosti alebo vytváraním nátlaku na finančné rozhodnutie klienta.

Úlohou profesijnej asociácie by malo byť prijatie spoločenskej zodpovednosti za svojich členov pri výkone ich činnosti a ochraňovať dobré meno tejto profesie, čo v konečnom dôsledku prinesie úžitok pre všetkých. Samotný subjekt vykonávajúci túto profesiu môže prijať aj vlastný etický kódex, ktorý bližšie konkretizuje jeho činnosť, vyjadruje jeho etický prístup ku klientom, partnerom a konkurencii, pričom vychádza z kódexu asociácie, ako napríklad spoločnosť *Universal maklérsky dom, a.s.*⁸

Záujem sprostredkovateľa vykonávať svoju činnosť v duchu týchto princíпов je nastavený, ostatné je o morálnom kredite každého z nich. Nakoľko sprostredkovateľ vykoná túto činnosť samostatne, spravidla pri osobnej komunikácii s klientom nie je prítomný jeho nadriadený alebo kolega, zohráva jeho morálny kredit, profesionalita, odbornosť a zodpovednosť ešte väčší význam, ako je tomu u ostatných stakeholders.

Záver

Etika profesie postupne získava konkrétny rozmer, dostáva sa jej čoraz viac pozornosti. V rámci konkurenčného prostredia poisťného trhu je to práve profesionalita, odbornosť, dôveryhodnosť a serióznosť prístup, ktorý môže byť práve tou pridanou hodnotou, na základe ktorej sa klient rozhodne poistiť si svoje riziká - práve u danej poisťovne a práve cez daného sprostredkovateľa. Aplikácia etických princíпов do poisťného sektora sa tak stáva jedinou možnou cestou, ako dosiahnuť jeho dlhodobú prosperitu a ekonomický rast v SR i celej Európskej únii.

Abstrakt

Cieľom príspevku je upozorniť na význam etického konania pri poskytovaní poisťovacích služieb. Identifikovať faktory ovplyvňujúce etické správanie a skúmať dopad profesijnej etiky na kvalitu služieb, zrozumiteľnosť a pravdivosť prezentovaných informácií poskytovaných poisteným klientom. Na základe vykonanej analýzy hľadať možné prístupy pri uplatnení etických princíпов v konaní týchto subjektov, aby bol dosiahnutý očakávaný efekt plynúci z poisťnej služby.

Kľúčové slová: Profesijná etika, etické princípy, poisťovacia činnosť, poisťný sektor

Summary

The aim of this paper is to highlight the importance of ethical conduct in the provision of insurance services. Identify the factors influencing ethical behavior and professional ethics to examine the impact on service quality, clarity and the accuracy of the information provided to

⁷ *Etický kódex AFISP*. [online]. [citované 2012-09-11]. Dostupné na internete: <<http://www.afisp.sk/sk/menu/eticky-kodex>>

⁸ *Etický kódex spoločnosti Universal maklérsky dom, a.s.* Pozri bližšie: [online]. [citované 2012-07-11]. Dostupné na internete: <<http://www.universalsk.sk/universal/eticky-kodex>>

insured clients. Based on an analysis of possible approaches to look at applying ethical principles in the performance of those entities to achieve the desired effect deriving from the insurance service.

Key words: Professional ethics, ethical principles, insurance activity, insurance sector

JEL klasifikácia: F15, G01, G02

Použitá literatúra

- [1] HVOŽDAROVÁ, J. 2008. Aplikácia etických princípov v účtovníctve a audítorstve. In Etika v účtovníctve a audítorstve : zborník z konferencie. Bratislava : Ekonóm, 2008. ISBN 978-80-225-2563-3, s. 9-13.
- [2] HVOŽDAROVÁ, J. 2009. Etika účtovníka a audítora. In Teória a prax v účtovníctve a v audítorstve po vstupe SR do eurozóny: zborník príspevkov z piateho vedeckého seminára k výsledkom vedeckovýskumnej činnosti KÚA. Bratislava : Ekonóm, 2009. ISBN 978-80-225-2739-2, s. 12-14.
- [3] JANOTOVÁ, H. a kol. 2005. Profesionálna etika. Praha : Eurolex Bohemia, 2005. 96 s. ISBN 80-86861-43-0.
- [4] McELHANEY, K.A. 2011. Dobrý biznis. Bratislava: Eastone Books. 2011. 200 s. ISBN 978-80-8109-179-7.
- [5] MELUCHOVÁ, J. 2008. Etika poisťovacej a sprostredkovateľskej činnosti. In. Etika v účtovníctve a audítorstve: zborník z konferencie. Bratislava: Ekonóm, 2008. ISBN 978-80-225-2563-3, s. 87-91.
- [6] ONDREJKOVÁ, A. 2001. Etika profesie. Banská Bystrica: Fakulta humanitných vied Univerzity Mateja Bela, Banská Bystrica, 2001. 96 s. ISBN 80-8055-566-4.
- [7] Kódex etiky v poisťovníctve. Pozri bližšie. [online]. [citované 2012-06-09]. Dostupné na internete: <http://www.slaspo.sk/tmp/asset_cache/link/0000013817/200312%20K%F3dex%20etiky.pdf>

Kontakt

Jitka Meluchová, Ing., PhD., Katedra účtovníctva a audítorstva, FHI, EU v Bratislave, Dolnozemska cesta 1/b, 852 35 Bratislava, tel.: +421 2 67 295 757, jitka.meluchova@euba.sk