

MSM Group s.r.o. ve své činnosti samostatného zprostředkovatele pojištění a zajištění se řídí kodexem Etiky České asociace pojišťoven.



# KODEX ETIKY V POJIŠŤOVNICTVÍ

(ve znění platném od 7. 4. 2016)

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 také „etické normy“), které budou ve své praxi uplatňovat členské pojišťovny a členové České asociace pojišťoven (dále také „ČAP“), jejich zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost pro členské pojišťovny.

1.2 Dodržování etických norem zakotvených v Kodexu napomáhá:

- a) chránit dobré jméno pojišťovnictví jako celku,
- b) zajišťovat, aby klienti byli řádným způsobem a v potřebném rozsahu informováni o službách pojišťoven,
- c) zajišťovat korektní fungování vztahů klientů a pojišťovny
- d) posilovat důvěru klientů vůči pojišťovnám i
- e) zajišťovat respektování dobrých mravů a pravidel hospodářské soutěže při provozování pojišťovací činnosti a činnosti zprostředkování pojištění

1.3 Česká asociace pojišťoven v rámci své činnosti přispívá k uplatňování Kodexu v praxi.

1.4 Jednotliví členové ČAP 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 obchodní 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 nepřípustné, pokud by jim mohlo přivodit újmu 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. Při uzavírání pracovně právních vztahů či obchodně závazkových vztahů pojišťovna přihlíží k tomu, zda dotčené osoby při svém předchozím působení neporušily své právní povinnosti a etické normy chování.

2.5 Pojišťovny při provozování pojišťovací činnosti 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 činnosti řídí 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 Nečiní 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 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.
- 4.5 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 a sankce za jeho porušení**

- 5.1 Členové ČAP se při své činnosti řídí zásadami a etickými normami uvedenými v Kodexu a v Etickém kodexu finančního trhu.
- 5.2 Podněty, týkající se porušení etických norem, projednává etický výbor ČAP v souladu s pravidly zakotvenými v jednacím řádu etického výboru schváleném shromážděním členů ČAP.
- 5.3 K formám prezentace a prosazování zásad uvedených v Kodexu patří i výchovná a publikační činnost ČAP.
- 5.4 Při porušení Kodexu může etický výbor rozhodnout o zveřejnění stanoviska etické komise na webových stránkách ČAP. Při zvlášť závažném porušení Kodexu může etický výbor také navrhnout shromáždění členů postup dle čl. II odst. 3 Stanov ČAP (pozastavení členství), či dle čl. II odst. 4.4.3. Stanov (vyloučení člena).