

# Kodex etiky pojišťovacího makléře

Tento kodex respektuje Kodex etiky v pojišťovnictví, schválený Českou asociací pojišťoven a úzce navazuje na jeho ustanovení. Asociace českých pojišťovacích makléřů prosazuje tyto normy a dbá na jejich dodržování s cílem zajišťovat dobrou pověst českého pojišťovnictví.

Pojišťovací makléři musí především hájit zájmy svých klientů, zpracovávat pro ně optimální pojistné programy jak z hlediska jejich potřeb, tak z hlediska nabídky pojistného trhu. Přitom je makléř povinen respektovat platné právní předpisy, uchovávat obchodní tajemství svých klientů a dbát na dodržování níže uvedených norem:

## 1. Obecné zásady chování makléřů

- makléři respektují pravidla hospodářské soutěže a obchodních zvyklostí, vyvarují se používání nepravdivých a pomlouvačných výroků o svých konkurentech
- při své činnosti se důsledně vyvarují všeho, co by mohlo porušit důvěru klientů a vyvolat zkreslený dojem o jejich službách
- veškerou reklamu vedou pravdivě v souladu s čestnou soutěží bez prvků klamavé reklamy
- dodržují obezřetnou personální politiku a dbají o výchovu svých zaměstnanců po profesionální etické linii
- pojišťovací makléř musí disponovat takovou organizací a prostředky, které mu umožňují i v případě nepřítomnosti některého z představitelů nebo majitelů společnosti hájit zájmy svého klienta
- pojišťovací makléř je nezávislým zprostředkovatelem jedné ze dvou stran, které mezi sebou uzavírají pojistnou smlouvu
- pojišťovací makléř je povinen, jako součást hospodářského odvětví v pojišťovnictví, podílet se na udržení zdravého a funkčního pojišťovacího trhu

## 2. Zásady chování zaměstnanců makléřských firem

**Zaměstnanci makléřských firem se řídí těmito etickými normami:**

- důstojně reprezentují svoji firmu i obor pojišťovnictví, jehož jsou součástí
- vyvarují se všech činností, které by znamenaly konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy firmy či pojišťovnictví jako oboru
- dodržují obchodní tajemství, a to i po ukončení svého pracovního poměru v pojišťovnictví
- dodržují přísně pravidla etiky, zejména nesmí zneužít svého postavení k přijímání či vyžadování finančních či věcných výhod od kohokoliv a stejně tak nesmí nikdy obdobné výhody sami nabízet či poskytovat
- nepoužívají nikdy ve svůj osobní prospěch informace a materiály své firmy

- v zájmu zvyšování svých profesních znalostí pečují soustavně o své vzdělávání

## **Zásady chování ve vztazích ke klientům**

### **Makléřské firmy a jejich zaměstnanci se řídí následujícími pravidly:**

- zájem klienta je vždy vyšší než zájem vlastní a trhu
- dodržují zásady mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se pojištění klientů
- poskytují zásadně úplné, pravdivé, nezkreslené a srozumitelné informace o pojišťovnách, pojistných produktech a jejich ceně
- nesjednávají pojištění se spekulativními záměry
- jsou odpovědní v závislosti na obsahu smlouvy s klientem za komplexní analýzu rizik, zpracování návrhů pojistných programů, konzultační a poradenskou činnost, správu uzavřených pojištění a součinnost při pojistných událostech
- mají vždy uzavřeno pojištění profesionální odpovědnosti
- pojišťovací makléř na požádání sdělí výši svého příjmu z uzavřeného obchodu a způsoby svého odměňování
- pojišťovací makléř musí umístit pojištění za cenu uvedenou v cenové nabídce
- nesmí učinit nelegální kroky i navzdory přání klienta
- vztah vyplývající z pověření je vždy časově omezen
- v případě, že mezi makléřem a klientem působí další subjekt, musí být tato skutečnost klientovi vždy sdělena
- rozhodne-li se klient změnit makléře, dosavadní makléř vrátí klientovi veškeré jeho materiály

## **Zásady chování ve vztazích k pojišťovnám**

### **Makléři dodržují zejména tato pravidla:**

- mají aktuální přehled o stavu pojistného trhu, o jednotlivých pojistitelích a jejich produktech
- při umisťování obchodu se chovají nestranně a profesionálně, vyvarují se zejména jakýchkoliv pomluv, či protežování některé z pojišťoven
- s pojistiteli udržují dobré vztahy spolupráce, zakotvené zpravidla v dílčích smlouvách o spolupráci
- nejsou nikdy závislí na kterékoliv pojišťovně