

KODEKS DOBRIH POSLOVNIH OBIČAJEV V ZAVAROVALNEM POSREDNIŠTVU

mag.Arijana Lipovec, LAB 3, zavarovalno posredovanje d.o.o.

Povzetek

Članek obravnava vsebino Kodeks dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu. Avtorica odgovori na vprašanje: zakaj potrebujejo zavarovalni posredniki svoj kodeks in kaj z njim želijo doseči. Članek se zaključi s premislekom o tem, kaj narediti v zvezi z doseganjem dobrega posredništva na slovenskem.

Ključne besede: posrednik, etika, dobri poslovni običaji, lojalna konkurenca.

Abstract

The article deals with the contents of the Code of good business practices in the insurance brokers. The author answers the question why they need insurance brokers , its code and what they want to achieve with it . The article concludes with a reflection about what to do in connection with the achievement of good brokerage in Slovenian.

Keywords: broker, etics, good business practices, fair competiton.

1. Uvod

Namen Kodeksa dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu je spodbujati razvoj poslovne etike, oblikovati razumljive vrednostne standarde, dajati navdih in oporo članom pri njihovem delovanju ter zarisati jasno ločnico med dobrimi in slabimi praksami.

Zavarovalnice so leta 1999 sprejele Zavarovalni kodeks. Z njim so se obvezale spoštovati načela trga, tržne konkurence na lojalnih in korektnih temeljih, ekonomike zavarovanja in poslovne morale, s ciljem nuditi stranki kvalitetno zavarovalno zaščito. Vsaka članica Zavarovalnega združenja sprejme Zavarovalni kodeks ter akte, ki urejajo postopke za izvensodno reševanje sporov. To pomeni, da imajo svoj kodeks tudi zastopniki in agencisti, ki delujejo v imenu in na račun zavarovalnic. Zavarovalni posredniki se zaradi drugačne definicije dela ne morejo uvrščati pod zavarovalnice. Torej smo potrebovali svoj Kodeks dobrih poslovnih običajev.

“Zavarovalni zastopnik je oseba, ki ima dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja. Posli zavarovalnega zastopanja, ki jih na podlagi zaposlitve ali drugega pravnega razmerja z zavarovalnico ali zavarovalno zastopniško družbo ali osebo iz četrtega odstavka 558. člena tega zakona opravlja zavarovalni zastopnik, so: 1. sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice, 2. aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, 3. pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico.”

(ZZavar-1, 543 člen str.237)

“Zavarovalni posrednik je oseba, ki ima dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

Za posel zavarovalnega posredovanja iz prejšnjega odstavka se šteje posredovanje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic, in sicer tako, da se prizadeva spraviti zavarovalca v stik z zavarovalnico, da bi z njo sklenil zavarovalno pogodbo. Poleg navedenega se za posle zavarovalnega posredovanja štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe ter pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe. Za zavarovalno posredovanje se uporabljajo splošna pravila obligacijskega prava o posredniški pogodbi, razen pravil o posredniškem dnevniku in posredniškem listu, če ni v tem zakonu drugače določeno.”

(ZZavar-1, 548 člen str.240)

Na ustanovnem zboru Združenja zavarovalnih posrednikov Slovenije – ZZPS smo dne 21.5.2009 sprejeli Kodeks dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu in na 2. zboru članov ZZPS, dne 17.3.2011 le tega dopolnili.

2. Kodeks dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu

Kodeks dobrih poslovnih običajev ZZPS je bil sprejet z namenom:

- zagotavljanja dobrih poslovnih običajev, načel lojalne konkurence in poklicne etike ter morale v zavarovalnem posredništvu,
- pospeševanje razvoja in napredka dejavnosti zavarovalnega posredništva,
- določitve strokovno ustreznih kriterijev poslovanja zavarovalno posredniških družb,

- dviga ravni kvalitete storitev in ugleda zavarovalnega posredništva s ciljem nuditi strankam ustrezno kvaliteto storitev,
- obravnavanje predlogov zakonov in drugih predpisov s področja zavarovalništva ter
- strokovnega izobraževanja na področju zavarovalnega posredništva.

V kodeksu se pojavljajo ključne besede:

- Etika;
- Dobri poslovni običaji;
- Lojalna konkurenca;
- Ugled zavarovalno posredniške dejavnosti;
- Načelo zaupanja in zaščita koristi strank.

Kaj pomeni izraz ETIKA?

Kot oznako za filozofsko disciplino je pojem »Etika« uvedel Aristotel, ki je hotel iz znanstvenega vidika proučiti navade, običaje in tradicije. Tudi pri Sokrat-u je bila postavljena etika v sredino filozofskega razmišljanja.

“Etika (grško: ἠθική) je filozofski nauk o npravnosti, o dobrem in zlu. Razumemo jo lahko kot filozofsko disciplino, ki raziskuje temeljne kriterije moralnega vrednotenja, pa tudi splošno utemeljitev in izvor morale, je skupek moralnih principov. Po nekaterih filozofih pa je etika filozofska disciplina, ki se ukvarja s tematiko človeškega hotenja in ravnanja z vidika dobrega in zlega, moralnega in nemoralnega.” (Wikipedija, prosta enciklopedija)

Morala, moralnost (lat. mos, mores = običaj) označuje obliko človekovega odnosa do sveta, drugih ljudi in do sebe. Manifestira se v motivaciji postopanja, ocenjevanju moralno relevantnih dejanj, dobrih in slabih. Nanaša se torej na tisto, kar je dobro in kar je slabo, kar je pravilno in kar je napačno pri človekovi osebnosti in njegovem postopanju. Je potemtakem lahko celota moralnih vrednot in običajev v neki družbi. (Wikipedija, prosta enciklopedija)

Vse do začetka dvajsetih let prejšnjega stoletja je prevladovalo filozofsko razmišljanje o etiki. Max Weber je prvi postavil temelje sodobne poslovne etike kot vede, ki skrbi za refleksijo

procesov izpopolnjevanja poslovnega življenja s stališča razumnega ločevanja dobrega od slabega poslovanja.

Tekom šestdesetih let se je okrepil interes za družbeno dimenzijo poslovanja. To je postavilo temelje za nastanek poslovne etike kot samostojne znanstvene in pedagoške vede. Možni razlog za naraščujoč pomen etičnosti lahko najdemo tudi pri Lipovcu.

“V preteklosti je bila kontrola nad ljudmi veliko bolj neposredna in zato ni bilo tako težko odkriti neetičnega vedenja, saj ga je lastnik lahko dokaj hitro opazil. Dandanes pa smo priča vse večji kompleksnosti podjetij, kar pomeni, da so lastniki vse bolj prepuščeni na milost in nemilost ravnateljev. Vse težje vplivajo na ravnatelje in vse težje prepoznajo neetična dejanja. Ravno zato postaja etičnost vse bolj pomembno saj bo etično načelo vse bolj nadomeščalo oziroma izpodrivalo prej prevladujoča ekonomska načela. Ta prehod pa vsekakor ni (oziroma ne bo) enostaven. Lahko rečemo, da bo potrebno veliko časa, da se bo spremenila miselnost vseh ljudi ali vsaj večine.”

(Lipovec, 1997, str.15).

»Dobri smo preprosto, zli pa na veliko različnih načinov« (Neznani grški pesnik)

Obstaja razlika med tem, kaj je etično in tem, kar je dovoljeno z zakonom.

“Zakon je po definicij splošno veljaven pravni predpis z najvišjo pravno močjo, podrejen ustavi, oziroma splošno veljavno pravno pravilo, ki določa pravice in dolžnosti članov skupnosti.” (Slovar slovenskega knjižnega jezika, 1997, 1.0)

Naslednja slika prikazuje, kam umeščamo področje etike ali morale pri človekovem odločanju. V svojem odločanju namreč ljudje ali sledijo zakonom, ali pa imajo prosto izbiro. Med te dve možnosti umeščamo področje etike ali morale.

Slika : Človekovo odločanje



(Draft, 1994, str.151).

Iz slike človekovega odločanja je jasno razvidno, da ni točno določenih razmejitev med samimi področji, saj področje morale ali etike posega tako na področje zakona kot tudi na področje proste izbire.

Etično ravnanje ne sovпада preprosto z zakoni, ki veljajo v določeni družbi; zakoni in etika so sicer povezani, vendar se razlikujejo. Seveda ne more biti etično ravnanje, s katerim kršimo zakone in druga pravila v družbi.

Med tistim, kar zakoni izrecno prepovedujejo in tistim, da izrecno dovoljujejo, je prostor kjer se lahko dogaja marsikaj kar sicer ni prepovedano, vendar tudi ni moralno.

Dobri poslovni običaji - poslovna etika

Poslovna etika govori o tem, kako naj ljudje v poslovnem svetu ravnajo, kadar se znajdejo na razpotju med različnimi vrednotami. To velja za etiko nasploh.

Kako pravo vrednoti dobre poslovne običaje?

Obligacijski zakonik nalaga udeležancem obligacijskih razmerij, da v pravnem prometu ravnajo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji. Slednja naj bi, podobno kot morala in načelo vestnosti in poštenja, omejevali ravnanja strank v obligacijskih razmerjih. Morala omejuje ravnanje strank v razmerju do temeljnih družbenih vrednot.

V zavarovalnem posredništvu s tem kodeksom pišemo novo dobro prakso. Določamo nove poslovne običaje v zavarovalništvu na področju zavarovalnega posredovanja. Do tega smo prišli z odkrivanjem različnih problemskih položajev, s katerim se soočamo posredniki pri svojem delu. Določen tip ravnanja in odgovora je s kodeksom postal širše sprejemljiv in s tem poslovni običaj. Npr. oblika pooblastila, način informiranja strank, hitra in korektna obravnava pritožb, menjava posrednikov ipd.

To pomeni, da je zaželen poslovni običajnost začela funkcionirati kot nepisano pravilo razločevanja dobrega od slabega poslovnega obnašanja, odločanja, delovanja in upravljanja.

Poslovnež ima moč. Ne glede na to ali gre za obrtnika, podjetnika, managerja – ravnatelja, poslovneža je tisti, ki ima zaradi posedovanja moči hkrati možnost za njeno uporabo ali zlorabo. Saj moč je po svoji naravi možnost za dobro ali slabo gospodarjenje. Zaradi tega poslovnež potrebuje "kompas", če želi najti pravo pot med čermi uporabe moči. To je dober

razlog, da se začne opirati na moralni čut kot svoje vodilo na zemljevidu vsakdanjega poslovnega življenja na poti k odličnosti.

Poslovnež ima interes. Poslovno življenje je neskončna borba v kateri tekmujejo konkurenti. Za zmago v tej tekmi ima poslovnež možnost preferiranja in favoriziranja. Lahko da poslu prednost pred človekom. Lahko v ospredje postavi profit, denar, dobrine, lahko pa kvaliteto. (22. forum odličnosti in mojstrstva, Otočec 2010)

Lojalna konkurenca

Določilo 2. odstavka 74. člena Ustave RS določa, da se gospodarska dejavnost ne sme izvajati v nasprotju z javno koristjo. Javno korist med drugim predstavlja tudi varstvo pred prepovedanimi dejanji nelojalne konkurence, saj je lojalna konkurenca ustavno varovana vrednota (3. odstavek 74. člena Ustave RS). Zakon o varstvu konkurence v 28. členu prepoveduje nelojalno konkurenco tako, da predpisuje različne možnosti sankcij.

Nelojalna konkurenca so dejanja, ki kakor koli povzročajo zmedo na trgu, diskreditirajo konkurenco.

Konkurenca je po definiciji tekmovanje tržnih subjektov, ki si prizadevajo doseči svoj cilj. Učinkovita in zdrava konkurenca je ključnega pomena za odprto tržno gospodarstvo, saj zagotavlja napredek.

3. Zaključek

Posredniki na zavarovalnem trgu delujejo skladno z moralnimi načeli, ki so nabor normativnih pravil za odločanje kot so kodeks, standardi, ki narekujejo kako naj ukrepa kadar gre za koristi, pravice in dolžnosti do samega sebe, strank, zaposlenih v podjetju kot tudi do okolja v katerem deluje.

Etični kodeksi so sistematično zbrana ter jasno formulirana množica pravil, norm in vodil, ki veljajo za obnašanje posameznikov. Gre za vzorec vedenja in delovanja v določeni skupini (Kalacun 2001, str.10).

Nobena stvar ne deluje če je tudi ne nadzorujemo.

Kodeks dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu nadzoruje Rzsodišče, ki je pri svojem delu samostojno in neodvisno. O nedopustnih ravnanjih razsoja na pobudo bodisi

članov Združenja bodisi strank ali drugih predlagateljev. Razsodišče lahko na nedopustna ravnanja opozarja z načelnimi stališči, po presoji prijavljenih kršitev pa lahko obtoženim zavarovalno posredniškim družbam izreče opomin oz. javni opomin, v primeru najtežjih kršitev pa se lahko odloči za izključitev obtožene družbe iz Združenja zavarovalnih posrednikov Slovenije, ki je tudi javno objavljena.

Za konec se moramo vprašati, ali so ljudje, ki so ravnali neetično, kriminalci? Poslovni ljudje, za katere se razkrije, da so ravnali neetično so pogosto videti kot solidni podjetniki in ne barabe na prvi pogled. Marsikdo pride do nemoralnega ravnanja zaradi neznanja in ne s slabim namenom.

V zavarovalnem posredništvu s tem kodeksom pišemo novo dobro prakso. Določamo nove poslovne običaje v zavarovalništvu na področju zavarovalnega posredovanja.

4. Literatura

Aristotel (2002): Nikomahova etika, Slovenska matica, Ljubljana.

Draft Richard: Managemen. Forth Worth: The Dryden Press, 1994.

Kalacun Stanislava, Poslovna etika. Ljubljana: Združenje manager, 2001

Jalovac Dejan; Poslovna etika kot nujni pogoj odličnosti; 22. forum odličnosti in mojstrstva, Otočec 2010

Lipovec Filip, Razvita teorija organizacije. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta, 1997

Slovar slovenskega knjižnega jezika(Elektronska izdaja), verzija 1.0, D.Z.S., 1997.

Zakon o zavarovalništvu - ZZavar -1 (Uradni list RS, št. 93/15 z dne 7.12.2015), Portal DZ

Wikipedija (internet), prosta enciklopedija