

Кодекс Професійної Етики страхових посередників України

Обов'язки брокера по відношенню до клієнта

Виконуючи дії визначені в договорі, брокер зобов'язаний їх здійснювати - як з точки зору чинного законодавства, так і економічних наслідків недотримання умов договору.

Конкретний обов'язок брокера полягає в тому, що інтереси клієнта повинні бути поставлені вище інтересів інших суб'єктів, з умовою що це не підриває добре ім'я цього брокера або брокерської професії, або прямих інтересів брокера як суб'єкта господарювання. Для цього він повинен при виконанні зобов'язань, передбачених договором, максимально найкращим чином застосовувати свою професійну кваліфікацію, яку необхідно підвищувати на постійній основі. Також він повинен діяти відповідно до найвищих принципів професійної доброчесності. Вищезгадані обов'язки мають місце, зокрема, коли брокер:

- вибирає страхову установу з надійним фінансовим становищем і при цьому вказана установка заслуговує його довіру,
- надає допомогу клієнту в управлінні ризиками, в тому числі - розробляє програму страхування, яка оптимально відповідає потребам клієнта,
- інформує клієнта про принципи і правила, що діють в страхуванні, а також роз'яснює пов'язані з ними права і обов'язки сторін,
- працевлаштовує персонал з відповідною, високою кваліфікацією,
- дотримується прерогатив клієнта, зокрема, що мають інформаційний характер,
- забезпечує конфіденційність отриманої від клієнта інформації.

Обов'язки брокера відносно страхової установи

З огляду на певну розбіжність інтересів між страхувальником і страховою установою, брокер повинен виступати своєрідним арбітром: поважати пріоритет інтересів клієнта і, в той же час, враховувати справжні інтереси страхової установи. З огляду на це брокер:

1) Повинен:

- подавати пропозиції, якнайкраще задокументовані та повні,
- дати відповіді на всі питання страхової організації, які стосуються розміщених ризиків,
- надати пропозиції, які можуть виявитися корисними для вирішення сумнівів з боку страхової установи,
- прагнути до поліпшення співпраці зі страховою установою,
- пояснити клієнту в чому полягає принцип добрих намірів (найвищої довіри) у відносинах зі страховою організацією;

2) Не повинен:

- сприяти створенню помилкового сприйняття ризику в страховій установі,
- підтримувати необґрунтовані претензії клієнта, зокрема він не повинен обманним шляхом сприяти здійсненню неналежних страхових виплат,
- в пошуках найбільш вигідних для клієнта умов сприяти систематичному зниженню ціни на послуги, що може загрожувати платоспроможності страхової установи,

- поширювати не точні, недостатньо документально підтвержені або просто недостовірні дані про страхову установу.

Обов'язки брокера по відношенню до колег-конкурентів

Брокер, здійснюючи свої послуги впливає на ринок страхового посередництва і тим самим на положення суб'єктів які здійснюють посередницьку діяльність. У зв'язку з цим, крім можливих правових наслідків (наприклад, пов'язаних із застосуванням правових положень що протидіють недобросовісній конкуренції), можуть виникати постулати морального характеру. Вони вимагають щоб брокер, виконуючи свою роль, здійснював її використовуючи принципи чесної конкуренції. Для цього брокер:

1) Повинен:

- ставитися до своїх колег з повагою, ввічливістю, неупередженістю і довірою,
- діючи спільно з іншими брокерами, скрупульозно і пунктуально виконувати зобов'язання,
- зберігати в таємниці інформацію, отриману від колег в ході виконання ними професійних обов'язків,
- уникати зв'язків зі страховими установами, які не визнають брокерські звичаї,
- вирішувати можливі суперечки з колегами, перш за все в ході конструктивного діалогу,
- ділитися своїми знаннями і досвідом з колегами – якщо це прямо не загрожує його особистим інтересам і інтересам його клієнтів;

2) Не повинен:

- наклепувати на своїх колег, оцінка компетентності і поведінки повинна ґрунтуватися на відповідних передумовах і завжди бути зваженою,
- хвалитися перед клієнтами, самооцінка власної компетентності повинна бути представлена виважено і чесно,
- впливати на рішення клієнта, пропонуючи йому – прямо чи опосередковано – частину комісії,
- схвалювати зниження зазвичай прийнятих розмірів комісійних за спеціальну тарифікацію ризиків,
- робити оманливі заяви про свій професійний статус, характер і межі повноважень.

З огляду на те що ставлення до інших брокерів певною мірою також визначається позицією по відношенню до професії, брокер повинен:

- сприяти розвитку брокерських послуг,
- використовувати свої знання і досвід в роботі, що сприяє підвищенню престижу брокерської професії,
- співпрацювати з **Федерацією** для захисту брокерської професії, професійного розвитку та підтримки законодавчої діяльності, що полегшує роботу брокерів,
- не допускати здійснення брокерських операцій суб'єктами, які не мають на це права,
- реагувати на неетичну професійну поведінку своїх колег,
- бути відкритим до критики, використовувати її для свого професійного зростання,
- утримуватися від будь-яких дій, які можуть завдати шкоди доброму імені професії і страхової діяльності,

- сприяти розвитку брокерського самоврядування,
- сприяти поширенню високих стандартів компетентності та професійної етики.

Етика в діяльності агента

З огляду на відсутність на українському страховому ринку вироблених етичних стандартів щодо діяльності агента, страхові установи - кожен окремо - розробляють сукупність моральних норм (зазвичай званих кодексами етики), які додатково визначають принципи поведінки агентів, пов'язаних з ними. В них відображається як організаційна культура місії даної установи, так і поняття його керівництва про особливості моральних норм щодо цієї діяльності.

З урахуванням вищевказаного і того факту що певні етичні норми, що стосуються страхового посередника (на прикладі брокера), були представлені вище дещо ширше, тут будуть враховуватися тільки ті правила що стосуються діяльності агента, які підкреслюють специфіку роботи даного виду посередника.

Обов'язки агента по відношенню до клієнта

- беручи до уваги функції страхування – по відношенню до клієнта агент повинен – відповідно до своєї ролі і можливостей – відчувати спільну відповідальність за прийняте клієнтом рішення в сфері страхування. Зокрема агент повинен сприяти задоволенню страхових потреб клієнта в рамках характеристик його наявних ризиків і фінансових можливостей. Це означає що агент зобов'язаний надавати допомогу клієнту в реалізації можливих і необхідних змін в існуючому договорі страхування, а також інформувати його про зміни в страхових продуктах та про нові продукти,
- агент повинен підвищувати свою професійну кваліфікацію навіть тоді, коли це не пов'язано з його професійною кар'єрою, а служить, перш за все, підвищенню якості послуг що надаються ним,
- агент повинен зберігати професійну таємницю,
- агент не повинен змушувати клієнта відмовлятися або змінювати існуючий договір страхування з метою укладення нового,
- агент повинен підтримувати клієнта в отриманні відшкодування/страхової виплати,
- агент не повинен робити оманливих заяв про роль яку він виконує.

Зобов'язання агента щодо страхової установи

Основним обов'язком агента є лояльність до страхової установи, яка проявляється, зокрема, в тому, що він:

- надає інформацію про клієнта/ризик відповідно до вимог укладення договору страхування, законодавства, а також технічних та страхових принципів діяльності страхової установи,
- не ставить під загрозу добре ім'я страхової установи, в тому числі не поширює неправдиву або не перевірену інформацію про неї,
- реагує на недоброчесну конкуренцію,
- не підтримує необґрунтовані претензії клієнта, зокрема не вступає з ним у змову з метою отримання неналежного відшкодування/страхової виплати,
- реагує на не етичну поведінку інших агентів - представників даної страхової організації,
- докладає зусиль, в межах виконуваної ролі, для успішної роботи страхової установи.

Обов'язки агента по відношенню до колег-агентів

- ставитися до колег з повагою і без злого умислу,
- не підривати добре ім'я і сумлінність інших агентів,
- вирішувати можливі суперечки шляхом конструктивного діалогу,
- не відмовлятися на користь клієнта від (частини) комісії в якості заохочення до укладення договору страхування,
- дбати про інтереси професії агента.

Одним з основних обов'язків членів Федерації страхових посередників України є робота в рамках чинного законодавства, що чесна і етична поведінка кожного посередника важлива і необхідна для збереження доброго імені і почуття єдності спільноти.

Члени **Федерації** свідомо і добровільно приймають основні норми етичної поведінки посередників:

- 1) При контактах з Клієнтом посередник діє:
 - з благими намірами, які характеризуються повагою і найкращим використанням своїх знань для досягнення головної мети - задоволення інтересів клієнта.
- 2) У взаємних контактах:
 - кожен з членів **Федерації** будучи рівним серед рівних користується повагою всієї спільноти,
 - підрив доброго імені або образа честі іншого посередника тлумачиться як діяння, спрямоване проти всієї спільноти,
 - будь-які практики і дії, які мають ознаки несправедливого збагачення за рахунок іншого посередника, заслуговують на засудження всією спільноті.
- 3) У контактах зі страховою установою:
 - посередник своєю залученістю і професіоналізмом, вміло застосовуючи свої знання, чесно поводить по відношенню до страхової установи - намагаючись забезпечити інтереси клієнта, потреби якого зрозумілі найкращим чином.

Члени Федерації страхових посередників України – ухвалили:

- Посередник, член Федерації, діючи чесно і етично, завжди може розраховувати на підтримку і захист всієї спільноти.
- Посередник, який діє з порушенням загальноприйнятих правил етичної та чесної поведінки не тільки по відношенню до інших брокерів, клієнтів або страхових установ, а й по відношенню до третіх осіб, повинен бути визнаний в інтересах всього співтовариства, незалежно від інших заходів і процедур, прийнятих проти нього, таким що не гідний членства в **Федерації страхових посередників України**.

Кодекс визначає стандарти професійної етики членів **Федерації страхових посередників України**.

Кодекс містить основні принципи етики та загальновизнані норми професійної поведінки посередників, які дотримуються в інтересах усіх учасників страхового ринку.

Розгляд вимог щодо посередників, що виникають через їх помилки і недобросовісне виконання професії, належить відповідним установам.

Правління Федерації розглядає заяви і скарги, що стосуються непрофесійної і не етичної поведінки членів **Федерації**.

Страхові/перестрахові брокери та страхові агенти приймають основні принципи Кодексу Професійної Етики і зобов'язуються дотримуватися їх у діяльності.

Недотримання наступних принципів може бути оцінено **Правлінням Федерації** як не етичне і призвести до санкцій, визначених у **Статуті Федерації**.

Основні принципи професійної етики

1. Брокери діють в інтересах клієнта, інтереси якого стоїть на першому місці.
2. Посередники здійснюють свою діяльність з добрими намірами і відповідно до законодавства, дотримуючись правил добросовісної конкуренції.
3. Посередники дбають про репутацію і добре ім'я своєї професії.
4. Основою відносин між посередниками є рівність і взаємоповага.
5. Підбір персоналу, організація роботи і внутрішній контроль страхового посередника забезпечують грамотне і відповідальне обслуговування клієнтів.
6. Заяви, зроблені страховим посередником або зроблені від його імені, включаючи публічні оголошення, є однозначними і не можуть вводити в оману.
7. Посередники в своїй роботі керуються правилами чесного ставлення до всіх суб'єктів страхового ринку.