

# Kodex etiky pojišťovacího makléře

Tento kodex respektuje Kodex etiky v pojišťovnictví, schválený Českou asociací pojišťoven a úzce navazuje na jeho ustanovení.

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. Společnost ALCATON S.R.O. a její obchodní zástupci tento kodex přijali za svůj a také ho dodržují.

## A. 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

## C. 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
- ✓ poskytují zásadně úplné, pravdivé, nezkrácené a srozumitelné informace o pojišťovnách, pojistných produktech a jejich ceně
- ✓ nesjednávají pojištění se spekulativními záměry

dodržují zásady mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se pojištění klientů

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

#### **D. 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.

- ✓ 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
- ✓ 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

#### **D. 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 umístování 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.