

Etický kodex pro nábor pojištěnců

Úvodní ustanovení

1. Tento kodex stanoví etické normy jednání a chování, které v praxi uplatňují dealeri a společnosti, které pro zdravotní pojišťovny provádějí nábor pojištěnců (dále jen dealeri).
2. Etické normy navazují na normy právní. Dodržování právem upravených postupů je minimem, na něž navazují požadavky etického kodexu.
3. Respektování etických zásad napomáhá chránit dobré jméno zdravotní pojišťovny, a proto se musí stát neoddělitelnou součástí jednání každého dealera vně i uvnitř pojišťovny. Dodržování etického kodexu slouží k ochraně klienta pojišťovny před neetickou aplikací služby, ke garanci kvality služby a zkvalitní poskytování služeb klientům pojišťovny a zároveň docílí toho, aby vystupování dealerů mohlo být považováno za zcela profesionální ve všech směrech.
4. Každý dealer zdravotní pojišťovny je zavázán postupovat v souladu se zásadami uvedenými v etickém kodexu a je oprávněn vyžadovat tentýž přístup od ostatních spolupracovníků bez ohledu na jejich postavení. Dále je oprávněn a povinen upozornit na případné rozpory mezi zásadami formulovanými v etickém kodexu a jednáním svých spolupracovníků.

Obecné zásady

1. Dealer se vyvaruje všech situací, které by mohly narušit důvěru klientů a vyvolat zkeslený pohled na služby poskytované zdravotní pojišťovnou. Nehovoří před klientem o jiných poskytovatelích služeb neobjektivně. Zvláště se pak vyvaruje nepravdivých a pomlouvačných výroků o jiných zdravotních pojišťovnách a jejich zaměstnancích.
2. Dealer vychází z toho, že spokojenost klienta je prvořadá. Při projednávání pojištění nelze uplatňovat agresivní způsoby a vyvíjet nátlak, narušovat právo na soukromí a obtěžovat klienta. Klientovi poskytuje zásadně informace a služby na základě objektivních, faktických poznatků a s ohledem na jeho zájmy. Nezneužívá výhodu chybějících znalostí a zkušeností klienta.
3. Dealer bude v souladu se zájmy zdravotní pojišťovny vykonávat své povinnosti a pravomoci vyplývající z jeho pozice, funkce, postavení a pověření čestně, svědomitě, v dobré víře a s nejvyšší profesionalitou.
4. Dealer bude v souladu se zájmy zdravotní pojišťovny vždy a za všech okolností jednat zdvořile, vstřícně a odpovědně jak ve vztahu ke klientům, svým spolupracovníkům, tak i ke smluvním partnerům tak, aby aktivně přispěl ke vzájemné důvěře, úctě a spolupráci nejen uvnitř pojišťovny, ale i navenek.
5. Dealer je povinen chránit zájmy klienta, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Nesmí zneužívat postavení klienta, které ho může v danou chvíli znevýhodňovat. Například při uzavírání smlouvy s osobami staršími 70 let nebo u cizinců se špatnou znalostí češtiny se musí obzvláště pečlivě přesvědčit o tom, že klient rozumí, jaká služba a za jakých podmínek je mu nabízena. Pokud nebude prodejce přesvědčený o tom, že zákazník porozuměl nabídce a podmínkám smlouvy, kontrakt nebude uzavřen. Je

povinen se klientovi představit a na požádání klienta je povinen mu sdělit jménem jaké právnické osoby jedná.

6. Dealer je povinen při uzavírání přihlášky pojištěnce informovat klienta o zdravotní pojišťovně, jejíž přihlášku klient podepisuje. Současně se zavazuje poskytnout klientovi informace nutné k posouzení rizika souvisejícího s případným vstupem do jiné zdravotní pojišťovny, a to před podpisem přihlášky.
Tuto přihlášku dealer za přítomnosti klienta zkontroluje z hlediska správnosti a úplnosti, nelze předložit klientovi k podpisu již předvyplněnou nebo nevyplněnou přihlášku.
7. Dealer provádí nábor klientů ke zdravotní pojišťovně takovým způsobem, aby klient měl dostatek času prostudovat podmínky prezentovaných výhod a posoudit své rozhodnutí přestoupit ke zdravotní pojišťovně svobodně, bez jakéhokoliv nátlaku na základě předaných poučení a informací.
8. Dealer postupuje vždy tak, aby nepoškodil zdravotní pojišťovnu a její dobré jméno. Je si vědom toho, že ve vztahu ke klientovi reprezentuje zdravotní pojišťovnu, jejímž jménem jedná.
9. V zájmu zvyšování svých profesních znalostí a dovedností využívá každé profesionální příležitosti ke svému vzdělávání.
10. Dodržuje obchodní tajemství a mlčenlivost o zdravotní pojišťovně, a to i po ukončení své činnosti.
11. Informace, které dealer získá od klienta, jsou považovány za důvěrné a bez svolení klienta nejsou předávány třetí osobě, využívány k vlastnímu prospěchu nebo prospěchu třetí strany.

Zásady loajality, nestrannosti a důvěryhodnosti

1. Dealer za žádných okolností nezneužije svého postavení, znalostí a osobních kontaktů v neprospěch zdravotní pojišťovny.
2. Dealer nesmí být ovlivněn vztahy, sympatií nebo antipatií při uspokojování požadavků klienta, výběru kteréhokoliv partnera pojišťovny nebo spolupracovníka bez výjimky. Uplatňuje zdvořilý, korektní a nestranný přístup ke všem klientům. Bere v úvahu postoje a názory klientů a respektuje právo klienta vyjádřit jeho přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí. Respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
3. Dealer neuvede vědomě v omyl klienty, jakož i veřejnost tím, že by učinil nepravdivé nebo zavádějící prohlášení nebo že by zamlčel veřejnou informaci za současného splnění požadavku ochrany a zachování tajemství o utajovaných skutečnostech.
4. Dealer nemá právo poskytovat informace pro sdělovací prostředky (médiá) a činit jakákoliv prohlášení za zdravotní pojišťovnu, jejíž jménem jedná.
5. Dealer dbá stanovených principů práce při získávání informací, jejich využití a přístupu k nim, správě, přenosu a archivaci atd., a to nejen v prostředí informačních technologií.

Závěrečná ustanovení

1. Zdravotní pojišťovna je povinna buď smluvně zabezpečit a kontrolovat anebo přímo seznámit dealera se zněním Etického kodexu a vytvořit pro jeho plnění odpovídající podmínky.
2. Dealer bere na vědomí zásady a pokyny, které jsou v Etickém kodexu uvedeny, a bude se jimi řídit.
3. Tento interní předpis nabývá platnosti a účinnosti dnem 6. 8. 2009.