

21. Dnevi slovenskega zavarovalništva, Portorož 5. in 6. junij 2014

ZAVAROVALNIŠKA ETIKA

mag. Dragica HARI



Vse bo v redu.

triglav

www.triglav.si

ZAVAROVALNIŠKA ETIKA – OKSIMORON?



- Provokativni, bistroumni nesmisel, dva izključujoča se pojma, globoko protislovje med zavarovalniško prakso in etičnimi principi?
- Lahko etika v zavarovalništvu prehaja iz instrumenta za ustvarjanje dobička v pogoj za to?



ZAVAROVALNIŠKA ETIKA – OKSIMORON?

- Mao Ce Tung:
 - ✓ „Hrana pred etiko“ – preživetje ima prednost pred moralnimi in etičnimi premisleki.
- Milton Friedman:
 - ✓ „Družbena odgovornost podjetij je povečevati svoj dobiček“.



IMPERATIVI SODOBNE ZAVAROVALNICE

- Odgovorna politika, verodostojnost, etika, trajnostni razvoj in družbena odgovornost.
- Zavarovalnica bo delovala v skladu s tako politiko, kakršne so njene temeljne vrednote, filozofija, kulturna, morala in etika ter interesi njenih deležnikov.



ETIČNE DILEME IN IZZIVI V ZAVAROVALNIŠTVU

- Ne smemo zanemariti dejstva, da poskušajo neetično delovati tudi zavarovanci, pa vendarle je teža neetičnega delovanja zavarovalniške industrije toliko večja.
- E. Spitzer – civilna tožba proti Marsh&McLennan Companies (2004) in AIG (2005)
- Pretres v ameriškem zavarovalništvu, pljuska tudi v Evropo



POGOSTE ETIČNE DILEME V ZAVAROVALNIŠTVU

- pritiski na dobiček
- neupoštevanje potreb in priporočanje produktov, ki ne zadovoljijo potreb
- (ne)ustrezna strokovnost
- zasledovanje osebnega finančnega dobička,
- omalovaževanje konkurence in izkrivljanje
- poštena cena, vračanje premij, nerealno nizke premije,
- izrabljanje in delitev informacij z drugimi subjekti
- razkrivanje prihodkov
- dajanje daril
- zavajajoče in neetično oglaševanje



VPRAŠANJA - ODGOVORI



Q:

- ✓ Kaj je poštena cena/premija?
- ✓ Kakšna je primerna raven storitve?
- ✓ ???

A:

- ✓ Temelj: kako je produkt zasnovan



KONFLIKT INTERESOV – VZROK ETIČNIH DILEM



- Zavarovanje že po definiciji odpira etična vprašanja – razkorak med pričakovanji zavarovancev in zavarovaljivim rizikom.
- Konflikt interesov - **kako se upreti skušnjavi**
- Zaposleni igra vlogo „dr.Jekyll&Mr.Hyde“, ki kot posameznik preglasi svoje individualne etične dileme na račun delodajalca.



DELJENA ODGOVORNOST – OKVIR ZAVAROVALNIŠKE ETIKE

- Zavarovanje je oblika družbene odgovornosti ob uravnoteženju poslovnih in etičnih principov.
- Etika in družbena odgovornost sta različni, vendar ne ločeni vprašanji - etika je tista, ki kvalificira družbeno odgovornost kot dobro in ne obrnjeno.
- Deljena odgovornost je soodvisnost korporativne etike in etike zavarovancev ter drugih deležnikov.



MORALNI HAZARD

- Elementi deljene odgovornosti: vzajemna nevtralizacija moralnega hazarda in kontinuum marketinške etike.
- Asimetrija informacij med strankama menjalnega procesa lahko povzroči, da na določeni točki menjave ena od strank ne ravna v duhu zaupanja med strankama.



DISFUNKCIONALNOST SISTEMA MENJAVE



- Zavarovalnice pravzaprav tudi same prispevajo k disfunkcionalnosti sistema menjave, saj ne naredijo dovolj za osveščanje zavarovancev in enostavnosti postopkov sklepanja zavarovanj in prijav škod.



ZLATO

ALI PLATINASTO PRAVILO?

- **Zlato pravilo:** „Ravnaj z drugimi tako, kot bi si želel, da drugi ravnajo s tabo“.
- **Platinasto pravilo:** „Ravnaj z drugimi tako, kot si oni želijo“.
- **Dodana vrednost:** vzpostaviti se morajo visoki etični standardi, za zavarovanca moramo narediti nekaj več, kot mu samo prodati zavarovanje.



VISOKI ETIČNI STANDARDI IN ETIČNI KODEKS

- Temeljna načela: integriteta, objektivnost, kompetentnost, poštenost, zaupnost, profesionalizem, prizadevnost.
- Namen kodeksa je **odvračanje od kršitev** in **pospeševanje poštenega in etičnega ravnanja**.
- Uskladiti z vizijo, poslanstvom, kulturo, cilji,
 - ✓ vključiti ključne deležnike in
 - ✓ zaposlene, saj ga bodo le tako sprejeli za svojega.



ETIČNO DOŽIVLJANJE

- Determinante, ki vplivajo na etično delovanje človeka v poklicni sferi:
znanje - svobodno hotenje - etična izkušnja – vest.
- Poklicno etično ravnanje posameznika ima osebne omejitve.
- V luči ene stroke je neka rešitev lahko etična, v drugi pa neetična in škodljiva – čut za celoto.



RAZVIJANJE ETIČNEGA UMA

Sinergija petih umov:

- ✓ Disciplinirani
- ✓ Sintetični
- ✓ Kreativni
- ✓ Obzirni
- ✓ **Etični**



RAZVIJANJE ETIČNEGA VZDUŠJA

- Vprašanja etike so neločljivo povezana z vsemi vidiki korporativnega upravljanja in vsako odločitvijo in dejanjem uprave zavarovalnice.
- Osebna integriteta in izkazovanje etičnih vrednot so poleg strokovnosti in sposobnosti ključnega pomena pri izbiri vodstva zavarovalnice.



POMEN „DOBREGA DELA“

- Etično vzdušje ni omejeno samo na vodstvo
- Neformalni in formalni ukrepi
- Pomen **dobrega dela** pri pridobivanju in negovanju etičnega uma in vedenja posameznikov:
 - Vertikalna podpora (etična orientacija od doma)
 - Horizontalna podpora (vpliv sovrstnikov, družbe)
 - Periodično vcepljanje (kljub zgodnjim determinantam ni zagotovila za etično vedenje).



NEVARNOSTI, KI OGROŽAJO ETIČNO NARAVNANOST IN ORIENTACIJO

odnos:

posameznik – drugi posamezniki

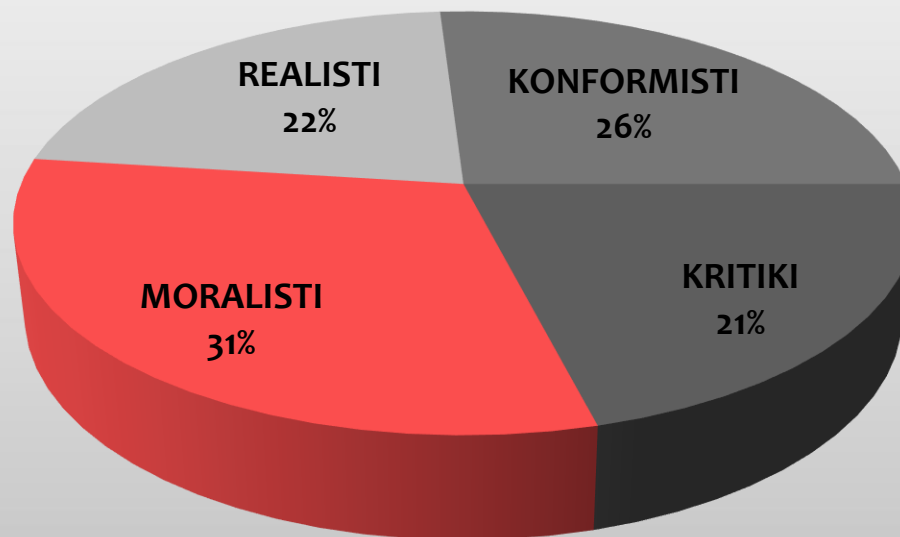
odnos:

posameznik – njegova vloga



OBVLADOVANJE ZAVAROVALNIŠKIH PREVAR, ZLORAB IN KORUPCIJE

OPORTUNISTIČNI TEST (CAIF 2007) –
ODNOS DO ZAVAROVALNIŠKIH GOLJUFIJ



OBVLADOVANJE ZAVAROVALNIŠKIH PREVAR, ZLORAB IN KORUPCIJE

- Kultura „vključi me“:
 - ✓ zaposleni v partnerskem odnosu identificirajo tveganja („whistle-blowers“).
- Ambasador etike:
 - ✓ ne more postati nekdo na svojo željo, izbor mora biti dolgotrajen, poglobljen in subtilen proces.



KAJ STORITI, ČE NAS NIHČE NE SLIŠI?

- Spregovoriti o sumu ali dejanskih nepravilnostih je lahko najtežja etična, moralna, zakonska ali/in osebna dilema.
- **Etika** ni konsenz, temveč prepričanje.
- **Etika** pomeni poštenost, zanesljivost, integriteto, odgovornost, spoštovanje – in tudi **pogum!**





Sami sebe večinoma ocenjujemo kot visoko etične.
Zakaj potem ne ravnamo zmeraj etično?!?



Hvala



21. Dnevi slovenskega zavarovalništva, Portorož 5. in 6. junij 2014