

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

magisterské kombinované studium
2011 – 2013

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Ivo Hawiger

Etika v pojišťovnictví

Praha 2013

Vedoucí diplomové práce:
Ing. Michal Vacenovský, LL.M.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Master Combined (Part time) Studies
2011 - 2013

DIPLOMA THESIS

Ivo Hawiger

Ethics in Insurance Industry

Prague 2013

The Diploma Thesis Work Supervisor:
Ing. Michal Vacenovský, LL.M.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15.3.2013

.....

Poděkování

Chtěl bych poděkovat vedoucímu mé diplomové práce, panu Ing. Michalu Vacenovskému, LL.M., za jeho věcný a odborný přístup, který mi velice pomohl tuto práci dokončit. Dále bych rád poděkoval všem svým spolupracovníkům z České pojišťovny, že se mnou byli moje témata ochotni diskutovat a přispět mi svými postřehy k hlubšímu poznání této problematiky.

Anotace

Diplomová práce se zabývá širším vhladem do problematiky etiky v ekonomii, zejména však v pojišťovnictví. Autor vychází z historické i soudobé literatury a snaží se určit základní etické problémy tohoto oboru. V praktické části pak nechává ověřit své hypotézy prostřednictvím dotazníku běžným pojištěncům, identifikuje nejdůležitější etický konflikt a navrhuje opatření na změnu chování. Opatření je následně plánováno k vyzkoušení v České pojišťovně a.s.

Klíčové pojmy

Deontologie, etický kodex, etika, hédonismus, kategorický imperativ, morálka, pojistná smlouva, pojistné plnění, pojistný podvod, pojišťovnictví, stoicismus, utilitarismus.

Annotation

The Diploma thesis deals with a broader insight into the issue of ethics in economics, especially in insurance. Author tries to identify the basic ethical problems in this field based on the historical and contemporary literature. The practical part tests the hypothesis through a web-based questionnaire. It identifies the most important ethical conflict and proposes possibilities to change behaviour. The changes should be introduced in Česká pojišťovna a.s.

Key words

Categorical imperative, deontology, ethical, ethics, hedonism, insurance benefits, insurance contract, insurance fraud, insurance industry, morality, stoicism, utilitarianism.

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 CÍL TEORETICKÉ ČÁSTI	11
1.1 HLAVNÍ CÍL.....	11
1.2 VEDLEJŠÍ CÍL	11
1.3 POUŽITÉ METODY	12
2 VÝCHODISKA Z ODBORNÉ LITERATURY	13
2.1 HISTORICKÉ POHLEDY NA ETIKU	13
2.1.1 <i>Epikurejci – konat dobro a žít ve slasti</i>	13
2.1.2 <i>Stoikové – zájem společnosti a život podle pravidel</i>	15
2.1.3 <i>Kantova etika založená na povinnostech a pravidlech jednání</i>	16
2.1.4 <i>Kategorický imperativ</i>	17
2.1.5 <i>Benthamův a Millův konsekvenencialistický utilitarismus</i>	18
2.1.6 <i>Platón a Aristoteles – v čem spočívá dobrý charakter a jak jej kultivovat</i>	19
2.1.7 <i>Morálka vs. etika</i>	19
2.1.8 <i>Teorie božího nařízení – morálka v náboženstvích</i>	20
2.2 ETIKA A EKONOMIE	22
2.2.1 <i>Hédonisté vs. stoikové</i>	22
2.2.2 <i>Blaho celku a rozum</i>	23
2.2.3 <i>Adam Smith a jeho etika</i>	24
2.2.4 <i>Včelí úl doktora Mandevilla</i>	26
2.3 ETIKA A POJIŠŤOVNICTVÍ.....	27
2.3.1 <i>Základní teze a význam pojišťovnictví</i>	28
2.3.2 <i>Náhrada škody penězi a co dál?</i>	29
2.3.3 <i>Morální hazard</i>	32
2.3.4 <i>Pojišťovna jako tvůrce zisku</i>	33
2.3.5 <i>Zasazení pojišťovnictví do zákonného rámce</i>	34
2.3.6 <i>Pojistný podvod</i>	36
2.3.7 <i>Etické kodexy pojišťoven</i>	39
2.4 IDENTIFIKACE PRAVDĚPODOBNÝCH PROBLEMATICKÝCH OBLASTÍ ETICKÉHO CHOVÁNÍ	40
2.4.1 <i>Výběr pojišťovny</i>	41
2.4.2 <i>Výběr pojistného produktu</i>	41

2.4.3	<i>Uzavírání pojistné smlouvy.....</i>	43
2.4.4	<i>Poskytování slev na pojistném a jiných výhod.....</i>	45
2.4.5	<i>Pojistné události</i>	46
2.4.6	<i>Spravedlivost náhrady škody.....</i>	47
PRAKTICKÁ ČÁST		49
3	POPIS VÝZKUMU.....	49
3.1	CÍL A HYPOTÉZY VÝZKUMU	49
3.2	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	49
3.3	METODY SBĚRU DAT	51
3.4	SBĚR A ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ	52
3.4.1	<i>Tvorba dotazníku pro oslovení klientů pojišťoven.....</i>	52
3.4.2	<i>Vyhodnocení výsledků</i>	56
3.5	INTERPRETACE ÚDAJŮ	72
3.5.1	<i>Identifikace nejvnímánějších (nejzávažnějších) etických problémů</i>	72
3.5.2	<i>Analýza vybraných problémů</i>	74
3.6	SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ	76
3.6.1	<i>Návrh řešení</i>	76
3.6.2	<i>Diskuse návrhu s představiteli pojišťoven.....</i>	79
ZÁVĚR.....		81
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		83
	PUBLIKOVANÉ ZDROJE ČESKÉ:	83
	PUBLIKOVANÉ ZDROJE ZAHRANIČNÍ:	84
	INTERNETOVÉ ZDROJE:.....	84
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ		86
SEZNAM PŘÍLOH		87

ÚVOD

Téma etiky je staré jako lidská společnost. Etika, coby filozofie lidského jednání, rozeznávání dobra a zla, správného a špatného, konflikt poznání a chtění, to jsou stále velice aktuální témata. Je s podivem, jak málo se za posledních 2000 let mění obecná pravidla pro posuzování dobra a zla. Pravidla se nemění, nicméně mění se politické a ekonomické struktury a stává se, že společnost, kterou tyto struktury ovládají, změní několikrát během jednoho století svoji interpretaci etiky, skutečných morálních hodnot, podle kterých se společnost řídí, chová a v jejímž duchu vychovává i nové generace.

Téma etiky v pojišťovnictví je zajímavé proto, že dnešní pojišťovnictví je svým způsobem podnikání velice dynamické a hledání ideálního ekonomicko-etického vzorce zdaleka není ukončeno. V řemeslech nebo obchodě víme víceméně přesně, jak by mělo vypadat chování, jednání a vztahy zúčastněných stran, co to znamená krást, lhát nebo co je nekalá soutěž. Pojišťovnictví, přes veškerou snahu o normalizaci a formalizaci tohoto odvětví, zbývá ujít ještě velký kus cesty.

Připomeňme si cestu z totalitního období, kdy v pojišťovnictví bujela korupce a celý trh ovládala prakticky pouze jedna státní pojišťovna. V porevolučním období 1989 – 1993 přišlo období proměn, kdy začalo vznikat konkurenční prostředí několika desítek pojišťoven, ze kterých mnohé zbankrotovaly ať už díky špatným predikcím rizik nebo prostým vytunelováním. Nicméně všudypřítomné úplatkářství a nezájem o klienta, pramenící z úřednických praktik bývalých státních úřadů, celé toto odvětví dusily. Až po centralizaci největších pojišťoven se podařilo proti těmto nešvarům účinně zabojovat a dnes máme před sebou několik transformovaných firem, u kterých by se dalo mluvit nejenom o deklaraci etických norem, ale i o jisté míře jejich naplňování.

Také z pohledu zákonodárného, který bývá etickým obrazem společnosti, toto odvětví prošlo jenom od roku 1989 několika masivními zákroky. Můžeme připomenout zavedení tzv. povinného ručení, vznik dozoru nad pojišťovnami, vznik zákona o pojišťovnictví, zákona o pojistné smlouvě, zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, které se snaží toto odvětví ekonomiky kultivovat. V současné době se celá společnost připravuje na změnu občanského zákoníku, který přináší i do pojišťovnictví velké změny.

Nicméně je tu stále velký prostor pro výzkumnou práci a pro zlepšování současné situace. Proto nás téma etiky v pojišťovnictví oslovilo a věříme, že se nám podaří, a to i díky této práci, realizovat některou změnu, která pojišťovnictví posune blíž k etickým ideálům.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CÍL TEORETICKÉ ČÁSTI

1.1 Hlavní cíl

Naším hlavním cílem bude odhalit některé z nejdůležitějších etických problémů v pojišťovnictví a navrhnout pro vybrané problémy řešení, která by mohla tyto etické nedostatky zmírnit nebo odstranit. Některé z těchto řešení navrhneme k realizaci České pojišťovně.

Cíle dosáhneme tak, že nejprve představíme na hlavních etických směrech způsoby uvažování o etice. Posléze ukážeme vliv těchto etických škol na ekonomickou vědu a poznáme základní eticko-ekonomické teorie. Nakonec se pokusíme vysledovat jejich vliv na formování etiky v pojišťovnictví. Etické normy v pojišťovnictví nám pomohou objasnit zejména současné zákony, ale také například Etický kodex pojišťoven.

Pro odhalování etických problémů použijeme údaje za statistiky stížností České pojišťovny, dále pak údaje ze soudních sporů, které se zabývají tématem pojišťovnictví a z rozhovorů s pracovníky pojišťovny, zejména právního úseku a likvidace pojistných událostí. Vyplynou nám z toho oblasti, na které se zaměříme v praktické části naší práce.

Praktická část je založena na průzkumu názorů a postojů vybraného vzorku klientů některé z našich pojišťoven, ale pokusíme se zjistit názory i osob, které s pojištěním nemají větší zkušenosti. Na základě naší interpretace tohoto výzkumu se pak pokusíme identifikovat signifikantní etické problémy a nastínit jejich možná řešení. Vybrané řešení nabídneme k implementaci České pojišťovně, pro kterou autor diplomové práce v současnosti pracuje.

1.2 Vedlejší cíl

Vedlejší cíl této práce má vztah k autorovu pracovnímu zařazení v České pojišťovně, kde jednou z jeho důležitých odpovědností je odpovědnost za metodiku

likvidace pojistných událostí v neživotním pojištění. V rámci této činnosti se autor účastní projektu, připravující změny, které vyžaduje nový občanský zákoník, který vstoupí pravděpodobně v platnost 1. ledna 2014. Vedlejším cílem je tak uvědomění si největších etických rozporů mezi současnou pojišťovnickou praxí a etickými normami naší společnosti, tyto rozpory vzít na vědomí a zohlednit při implementaci nového občanského zákoníku.

1.3 Použité metody

Metody, použité v této práci jsou zejména:

Rešerše, kde se v teoretické části budeme zabývat východisky z odborné literatury.

Srovnávání, kterým budeme provádět porovnání jednotlivých etických směrů.

Statistika, kterou využijeme zejména pro zjišťování nejčastějších důvodů stížností a soudních sporů.

Pozorování, využívané pro získání vlastního náhledu na procesy v pojišťovně spojené se sjednáváním pojistných smluv a likvidací pojistných událostí.

Rozhovor jsme využili ke zjišťování informací od různých subjektů v České pojišťovně, konkrétně s právním útvarem a managementem společnosti.

Analogie, kterou použijeme pro odhalování obdobných problémů v různých pojistných produktech.

Analýza dat, kterou jsme využili pro tvorbu statistického výstupu o příčinách stížností a soudních sporů.

Abstrakce, jejímž využitím dokážeme zobecnit jednotlivé zjištěné problémy a využít toto zobecnění k tvorbě otázek v dotazníku.

Dotazování, kdy předem vytvořeným dotazníkem oslovujeme respondenty našeho průzkumu.

2 VÝCHODISKA Z ODBORNÉ LITERATURY

2.1 Historické pohledy na etiku

Ze všeho nejdříve si ve stručnosti shrňme hlavní etické školy, s jejichž směry a myšlenkami budeme později konfrontovat naše závěry a soudy o etice pojišťovnictví, myšleno etice principů takového způsobu uvažování, a etice v pojišťovnictví, tedy o etice samotného pojišťovacího byznysu.

2.1.1 Epikurejci – konat dobro a žít ve slasti

Etika byla jednou z hlavních disciplín významného řeckého filosofa Epikura (341 - 270 př.n.l.). Její těžiště spočívá v posuzování správného podle toho, jestli takové chování nebo jednání přináší strast nebo její opak – slast. Zde jenom je třeba poznamenat, že slastí je myšleno spíše vést klidný, spořádaný život bez bolestivých zvratů a nepříjemností, ve kterém je dostatek času, klidu a prostoru na přemýšlení, duševní rozvoj a poznávání.

Jako základ k účinné obraně proti strastem Epikuros soudí, že je nejprve třeba eliminovat strachy z bohů a ze smrti. Ukazuje to ve svém dopise Menoeceovi, kde píše v části Nebojte se bohů (Don't Fear the Gods) „Bůh je nesmrtelná a šťastná bytost“ (A god is an immortal and happy being)¹ a v části Nebojte se smrti (Don't Fear Death) „Smrt se nás netýká“ (Death is no concern to us)². Tato etika je úzce vázána k náboženství, které se právě otázkami života a smrti zabývá.

Epikuros se zabývá více blahem jednotlivce než blahem celé společnosti. Z tohoto pohledu se tedy jedná spíše o individualistickou etiku. Blaho jednotlivce je vytvářeno stálou slastí, která je z tohoto pohledu dobrá. Není slast, která by byla sama o sobě zlem. Ale může se stát, že pro získání některé slasti musíme podstoupit jisté strasti a to,

¹ Diogenes Laertius : The Lives and Opinions of Famous Philosophers, Book 10, The Life of Epicurus [cit. 2012-11-15]. Dostupné na <http://www.epicurus.info>

² Diogenes Laertius : The Lives and Opinions of Famous Philosophers, Book 10, The Life of Epicurus [cit. 2012-11-15]. Dostupné na <http://www.epicurus.info>

zejména pokud strasti převyšují slasti, je zlé. Je zajímavé, že již zde nalzáme tyto prvky utilitarismu jako je maximalizace slasti, v utilitaristickém pojetí tedy zřejmého užitku.

Na druhou stranu nejenom slastí živ je člověk. Takže vedle individualistického pojetí slasti můžeme u epikurejců nalézt též důležitý akcent přátelství, tedy v podstatě socializace, budování důvěry a závazků. „*Přátelství je vyžadováno našimi potřebami*“³. Tento pohled je pro naše účely analýzy etiky pojišťovnictví poměrně zajímavý. Protože přátelství, které získáme je podle Epikura nejlepším způsobem zajištění naší bezpečnosti v časech, kdy na nás dolehne nějaká strast, nemoc, zranění nebo ztráta. Způsob uzavírání přátelství má být rozvážný, je třeba se vyvarovat neuváženým přátelstvím, ale pokud má být přátelství uzavřeno, není radno pak příliš váhat.

Ideálem je pak pro Epikura stav moudrosti. Tohoto stavu lze nejlépe dosáhnout tím, že se osvobodíme od lpění na věcech, které nemůžeme ovlivnit, nemáme nad nimi moc, a ztráta těchto věcí nám přináší strast.

V souladu s epikurejskou etikou je v pojišťovnictví usilováno zejména o bránění se zbytečným strastem, kterým je náš moderní život neustále vystavován, zejména pokud se jedná o strasti typu ztráty majetku nebo strasti plynoucí z odpovědnosti za své činy, kdy jsme neúmyslným jednáním někoho poškodili. Zmírňovány jsou i strasti, které se týkají nemocí a úrazů, zejména pak jejich léčení a zabezpečení v neschopnosti nebo zajištění ve stáří. Samostatnou kapitolu pak tvoří strach ze smrti, respektive strach z toho, co se stane s našimi pozůstalými, případně jak zabezpečit plnění závazků, které jsme si na sebe vzali během života. Z pohledu budování přátelství nebo, chcete-li, důvěrného vztahu mezi pojišťovnou a klientem ovšem vidíme velké nedostatečnosti. Nicméně tato paralela je velice zajímavá a budeme se jí v dalším textu ještě určitě zabývat. Také je dobře poznamenat, že většina strastí je dnes pojišťovnami léčena pomocí peněz, což je zřejmě nejjednodušší způsob, efektivní z pohledu pojišťovny, z pohledu klienta již častokrát méně.

³ Diogenes Laertius : The Lives and Opinions of Famous Philosophers, Book 10, The Life of Epicurus [cit. 2012-11-15]. Dostupné na <http://www.epicurus.info>

2.1.2 Stoikové – zájem společnosti a život podle pravidel

Druhým směrem helénistické filosofie byl tzv. stoicismus, který byl reprezentován zejména zakladatelem Zénonem z Kitia (asi 333 př.n.l – 262 př.n.l.), ale protože se z jeho díla přímo nedochovalo téměř nic, zmíníme dále spíše jeho následovníky a představitele tzv. střední a mladší stoy Marka Tulia Cicera, Lucciuse Annaeuse Senecu a Marca Aurelia.

Stoikové věřili v mravnost a v život v souladu s přírodou a přírodními zákony. Jejich smyslem života byla ctnost. Ctnostný a moudrý život. Zénon uznával jedno jediné a jednoduché dobro, které je cílem a o které má smysl usilovat – tím je právě ctnost. Tvrdil, že člověk ovládne svět tím, že ovládne sám sebe.

Silný etický obsah najdeme v díle O povinnostech Zénonova následovníka Marka Tulia Cicera, známého římského řečníka. V tomto díle Cicero přemýšlí o cti, čestném jednání a o tom, jak silně je ovlivňováno čestné jednání prospěchem. Čestné jednání má podle něj kořeny ve čtyřech ctnostech:

- poznání pravdy, moudrost a rozumnost
- dbaní zájmů lidské společnosti
- velikost a síla ducha
- zachování řádu a míry.

Vedle poznávání pravdy, která je podle Cicera nejzákladnější lidskou přirozeností, se tu již objevuje akcent na zájmy lidské společnosti. Tyto zájmy jsou nadřazené, protože upevňují lidskou pospolitost a nikdo by se neměl plnění společensky prospěšných cílů vyhýbat. To, co je zásadní, je vztah čestnosti a prospěchu. Vyplývá z toho, že čestnost by se nikdy neměla měřit prospěchem. Tedy nejvyšší hodnota je čestnost a je lhostejno, jestli česné jednání přináší někomu prospěch, či nikoliv. Respektive to, co se zprvu může zdát prospěšné a zároveň ale není čestné, je ve skutečnosti neprospěšné. Zároveň Cicero říká, že „*nejen výše stavěti zdánlivý prospěch nad čest, ale i srovnávati tyto věci a býti přitom jen trochu na vahách, je nadmíru hanebné.*“⁴

⁴ Cicero, M.T.: O povinnostech. Svoboda, Praha 1970, s. 143

Z pohledu pojišťovnictví a zejména pojistného podvodu je pak zajímavá myšlenka, ve které Cicero řeší etický problém, zda je čestné poškodit člověka, který je celku neúčinný nebo jej dokonce sám poškozuje. Cicero dospívá k závěru, že je to v pořádku: „*Neodporuje tedy přirozenému řádu obrati o šat, můžeš-li tak učiniti, člověka, kterého i zabít je čestné....neboť jako se uřezávají údy, počnou-li býti bez krve a jakoby bez života a škodí-li ostatním částem těla, tak tato divoká a nestvůrná šelma v podobě člověka musí býti odloučena jaksi od těla lidské společnosti.*“⁵

Zřetelným odlišením od epikurejců je zde posun od zájmu jednotlivce a jeho vlastního slastného života k zájmu o celek, o lidskou společnost, o pospolitost. Tento nový rozměr myšlení nám výrazně rozšiřuje obzor při posuzování etického chování jednotlivce i společnosti.

Další významný představitel stoicismu byl Lucius Annaeus Seneca (6 př.n.l.- 65 n.l.). Přínosné k naší analýze etiky bude zejména jeho dílo O klidu duševním. V tomto spise Seneca předkládá návod, jak žít mravně. Mimo jiné velice škodí vnitřní vyrovnanosti vlastnictví majetku, kdy obavami o něj jsme vyváděni z ideálního, harmonického duševního stavu.

2.1.3 Kantova etika založená na povinnostech a pravidlech jednání

Immanuel Kant (1724-1804) byl pravděpodobně jeden z největších filozofů všech dob. Kant si myslel, že je možné vyvinout konzistentní morální systém pomocí zdůvodňování. Tvrdil, že kdyby lidé o těchto věcech vážně uvažovali, uvědomili by si, že tu jsou některé morální zákony, které všechny rozumně uvažující bytosti musí dodržovat právě proto, že to jsou rozumně uvažující bytosti. Tento nejvyšší princip morálky by měl být platný nejen pro lidi, ale i pro všechny jiné rozumné bytosti.

Kant byl přesvědčený, že každá rozumná bytost dokáže rozeznat, co je správné a co nikoliv a vyřešit tím dilema dobra a zla sama, bez pomoci Boha nebo církve. Ačkoliv se Kant vyjadřoval filosofickým a ne příliš jednoduchým způsobem, věřil, že dokáže

⁵ Cicero, M.T.: O povinnostech. Svoboda, Praha 1970, s. 148

lidem předložit návod na to, jak se vypořádat s každodenními dilematy a dokáže jim pomoci jednat správně.

Ačkoliv se o Kantově etice často hovoří jako o etice založené na povinnosti a děláním správných věcí, nedílnou součástí etiky je podle Kanta i samotné dobro. Kant se ptal, jestli existuje něco, o čem by se dalo vždycky říct, že je to dobré. Dostalo se mu odpovědi, že dobrá je vždycky dobrá vůle. Je nemožné si představit něco v tomto světě nebo i mimo něj, co by mohlo být bráno pouze jako dobré bez omezení, kromě dobré vůle.

Základem Kantovy etiky je lidská svoboda. Na rozdíl od Huma tvrdí, že lidské chování a jednání není předurčeno pouze příčinami, ale také svobodnou vůlí každého člověka. Podle této myšlenky pak dělí svět na říši přírody, kde se věci řídí přírodními zákony, a říši svobody, kde se věci dějí na základě rozumu a platí zde vyšší morální zásady.

2.1.4 Kategorický imperativ

Důležitý z pohledu formulování morálních principů byl Kantův kategorický imperativ. Posuzování morálního hlediska činu se podle něj neděje podle následků tohoto činu, ale podle motivu jednání. Jedna z formulací kategorického imperativu pak zní takto:

„Jednej jen podle té maximy (zásady), od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem“⁶

což v podstatě může znamenat známé rčení Chovej se tak, jak by sis přál, aby se ostatní chovali k Tobě.

Jiná Kantova formulace kategorického imperativu je:

„Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek“⁷

⁶ Kant, I.: Základy metafyziky mravů. Svoboda, Praha 1990, s. 84

⁷ Kant, I.: Základy metafyziky mravů. Svoboda, Praha 1990, s. 91

Z tohoto pohledu pak tedy rozhodně neplatí, že účel světí prostředky. I z takového úhlu se později podíváme na etické momenty v pojišťovnictví.

2.1.5 Benthamův a Millův konsekvencialistický utilitarismus

V jistém smyslu protikladem ke Kantovu učení o etice, založené na ušlechtilosti motivů chování a jednání, je filozofický směr utilitarismu, jakožto hédonistická filosofie založená na prospěchu z jednání, užitku neboli utilitě. Zjednodušeně řečeno: to, co je pro etiku důležité není čistota pohnutek, ale výsledek konání, který má být užitečný, má přinášet užitek neboli prospěch. Na druhou stranu to, co přináší strast, bolest nebo utrpení je z tohoto pohledu nesprávné.

Ve své podstatě navazuje utilitarismus na Epikura a jeho život ve slasti. Ačkoliv byly utilitaristické ideje rozvíjeny od antických dob, za jejich moderní zakladatele lze označit dvojici John Stuart Mill (1806 - 1873) , který rozvinul teorii utilitarismu z prosté hédonistické verze jejímž autorem byl jeho mentor Jeremy Bentham (1748 - 1832).

Právě John Stuart Mill formuloval jeden ze základních principů utilitarismu a to, že činy se posuzují z toho úhlu pohledu, jestli přinášejí co největší užitek co největšímu počtu lidí. V utilitarismu můžeme podle O. Höffeho nalézt čtyři principy – princip následků, užitečnosti, hédonismu a sociální princip.

Podle principu následků neexistuje žádné jednání, které by bylo dobré nebo špatné samo o sobě. Posuzujeme jednání podle jeho následků. „The end justifies the means“ nebo jak napsal Sofokles ve své hře Electra „The end excuses any evil“. Výsledek ospravedlňuje jakékoli zlo nebo též příslovečně Konec dobrý, všechno dobré.

Podle principu užitečnosti je správné to, co přináší co největší dobro co největšímu počtu lidí, jak už jsme zmínili. Funguje zde také takzvaná etická aritmetika neboli konání může přinášet i menší strasti, pokud je převáženo celkovým prospěchem.

Princip hédonismu spočívá v tom, že si každý sám pro sebe určuje, co je pro něj dobré, slastné a co nikoliv. Nejsou zde žádná pravidla obecné slasti a strasti. Všechno je určeno čistě subjektivním vnímáním. A u sociálního principu se naopak jedná o co největší počet lidí, kterým je prospěch přinášen a tedy potlačuje egoistickou stránku náhledu ve prospěch společenského užitku.

2.1.6 Platón a Aristoteles – v čem spočívá dobrý charakter a jak jej kultivovat

Vraťme se teď ve srovnávání jednotlivých pohledů na etiku zpátky do antických dob a podívejme se na to, čím se tehdy zabývali Platón a Aristoteles. Narozdíl od Kanta a Milla jejich otázka není Co je správné činit?, ale Jaký je nejlepší způsob života? Tento způsob myšlení se rozvinul v takzvanou etiku ctností. Důležitá je pro Aristotela „jednota ctností“.

Nejdůležitější věcí je být dobrým, ctnostným člověkem. Etika jako taková v Aristotelově podání nesměřuje k poznání, ale k jednání. Důležitá je „praxis“ neboli jednání. Ve svém díle Etika Aristoteles napsal: *„Neuvažujeme, abychom věděli, co je ctnost, nýbrž abychom se stali dobrými, jinak by to nemělo žádnou cenu – je nutné uvažovat o praktických jednáních, jakým způsobem se mají konat. Zkoumat se vážně a nelitostně a snažit se pak celé své myšlení a cítění, ba celé své bytí postavit nově na duchovní základ.“*⁸

Přínosem Aristotela také bylo jeho rozdělení ctností na etické (morální) a dianoetické (rozumové). Z rozumových ctností považoval jako nejdůležitější rozumnost, jako schopnost se v dané situaci správně (eticky) zachovat. Aristoteles také zdůrazňuje, že dokonalá ctnost není individualistická, že má vždy společenský základ, ohled na společnost bez které bychom nemohli existovat.

2.1.7 Morálka vs. etika

Zastavme se ještě na chvíli porovnáním pojmů morálka a etika, protože je to pro použité pojmosloví potřebné zpřesnění.

Morálka vznikla z latinského slova „mos“ neboli vůle. Myšleno vůle ve smyslu uloženého přikázání, ať už božího nebo královského, či jinak zákonného. Vyjadřuje také tradiční zvyklosti, obyčeje, latinsky „móres“ a obvyklá pravidla chování.

⁸ PŘÍKASKÝ, V., J., Etika, Karmelitánské nakladatelství, Kostelní Vydří 2000, s. 90

Naproti tomu etika pochází z řeckého „éthos“, což dříve znamenalo pastvinu, stáj nebo též lidský příbytek, tedy místo, ve kterém člověk přebýval. Etika se tedy zabývá aplikací morálky v konkrétním prostředí.

Někteří autoři považují morálku a etiku za ekvivalenty, jiní vidí rozdíly zejména v tom, že morálka nám říká obecné principy chování a jednání a etika umožňuje vyjádřit se k tomu, zda jsou tyto principy v dané situaci a společnosti správné, oprávněné nebo spravedlivé či nikoliv.

Zde si vytváříme prostor pro to, abychom v naší práci mohli hodnotit správné a nesprávné principy, postoje a názory neboť nestačí, aby odpovídaly nějaké normě, ale také aby byly v dané situaci, místě a čase přijatelné a akceptovatelné společností jako správné.

2.1.8 Teorie božího nařízení – morálka v náboženstvích

Z pohledu náboženství můžeme rozdělit vztah mezi náboženství a etikou zhruba do tří skupin podle toho, jak velký vliv má náboženství na morálku. A sice:

Autonomní – etika se vyvíjí nezávisle na náboženství

Heteronomní – kde je etika odvozována od božích nařízení jiných náboženských přesvědčení

Teonomní – ve které je Bůh jediným zdrojem a tvůrcem morálky

U nás v nejrozšířenějším náboženství – křesťanství – je Bůh absolutní morální autorita. O tom, co je dobré a co špatné se můžete dočíst v Bibli. Samozřejmě součástí křesťanského života jsou i církevní tradice, rituály. K odhalování dobra a zla můžeme použít i vlastní svědomí. Nejznámější morální normou je biblické desatero, kde v knize Exodus je popsáno, co Bůh jako desatero vyhlásil. Pro soudobé použití však je zajímavější jeho přepis podle knihy E. Langa Die zehn grossen Freiheiten, který na svých stránkách publikoval server www.vira.cz a ze kterého vybíráme:

„Desatero ukazatelů lidských cest:

Já jsem Pán, tvůj Bůh!

1. Nebudeš mít jiné bohy! Nemusíš se bát moci hvězd, ani kouzel člověka, ani strašidel, ani osudu. Já chci být tvým pomocníkem: drž se mne a budeš

svobodný. *Nebudeš si mne zpodobňovat! Nemusíš si o mně dát nic namlouvat od těch, kdo o mně moc mluví a předstírají, že vědí, jaký jsem. Já chci být tvým učitelem ve svém Synu: drž se jeho slov a budeš žít v pravdě.*

2. Nebudeš zneužívat mého jména! *Nemusíš mne mnohým modlením a zbožnými úkony donucovat, abych ti pomohl. Já jsem tvůj přítel – a zcela dobrovolně: drž se mne a budeš žít pokojně.*

3. Budeš zachovávat den odpočinku! *Nemusíš se uštvat k smrti prací, neustálým strachem, že něco někde zmeškáš. Já tě chci vést světlem svého Ducha: Drž se mne a budeš žít zdravě.*

4. Budeš ctít otce a matku! *Věř, je to nakonec únavný život, stále se bouřit proti rodičům, proti učitelům, proti pořádkům života. Stálá vzpoura zotročuje stejně jako slepá poslušnost. Ty tak žít nemusíš. Já chci být tvým nebeským Otcem: drž se mne a budeš žít ve svorné lásce.*

5. Nebudeš zabíjet! *Nemusíš jednat s druhými jako s konkurenty, které je nutno pracovně předstihnout, osobně vyřídit, aby tě nepředstihli oni. Já chci být tvým ochráncem: drž se mne a budeš žít beze strachu.*

6. Nebudeš cizoložit! *Nemáš zapotřebí, aby ses karikaturami nezralé a příživnické lásky připravil o radost z lásky pravé. Já chci být dárcem tvého štěstí: drž se mne a naučíš se milovat krásně a věrně.*

7. Nebudeš krást! *Nemusíš se pachtit za nečestným obohacováním. Ať okrádáš bližního nebo stát, dopadne to vždy stejně: co získáš na majetku, ztratíš na klidné mysli. Já chci být tvým živitelem: drž se mne a poznáš, že větší radost je dávat než brát.*

8. Nebudeš lhát! *Nemusíš se zaplétat do lži, abys zakryl své slabosti. Lež plodí nedůvěru a ta dělá ze spoluzití peklo. Já, tvůj Bůh, mám k tobě důvěru: drž se mne, naučíš se důvěřovat a budeš sám důvěryhodný.*

9. Nebudeš žádostivě dychtit po ženě svého bližního! *Nemusíš zatěžovat svůj život dychtěním po kradené lásce, která působí rozvraty. Já, tvůj Bůh, ti dávám lásku ryzí: drž se mne a poznáš lásku obšťastňující.*

*10. Nebudeš závistivý ani chamtivý! Nemusíš se užírat závistí druhým. Zbavil by ses tak radosti z vlastního. Já, tvůj Bůh, ti dávám dobré dary: drž se mne a naučíš se žít spokojeně.*⁹

Do budoucí části ekonomie a podnikání, i toho pojišťovacího, věnujeme pozornost zejména nečestnému obohacování na úkor bližního a také lhaní, zkreslování skutečnosti, vlastností služeb, produktů a podobně.

2.2 Etika a ekonomie

V části etika a ekonomie se podíváme na aplikace morálních principů do oblasti ekonomie. Znovu si projdeme jednotlivé filozofické školy a prozkoumáme, jaký význam mělo jejich učení na ekonomii.

Můžeme opět začít ve starém Řecku a porovnat principy, na kterých stavěli stoikové a hédonisté v čele s Epikurem.

2.2.1 Hédonisté vs. stoikové

Podle stoiků, jak už jsme zmínili, vztah mezi dobrem a užitečností v podstatě neexistuje. Respektive tyto dva pohledy, na jednu a tu samou věc, by měly být oddělené. Otázka, jestli konání přináší dobro by měla být nezávislá na tom, jestli toto konání přináší také užitek pro konatele, či nikoliv. Z toho vyplývá, že některé dobré skutky mohou být odměněny jistým užitekem, jiné dobré skutky této odměny nedojdou. Nicméně ten, který takový skutek koná, by neměl při svém konání k vlastnímu užítku přihlížet. To znamená, že hodnota konání je v míře dobra, kterou daný skutek přináší, nikoliv v množství užítku. Zdá se, že tímto nesobeckým principem se moderní ekonomie neřídí. Zřejmě je hodnota dobra obtížněji vyčíslitelná než hodnota užítku nebo dobro nemotivuje pracující tolik, jako je motivuje vlastní užitek. Nicméně z pohledu takového principu vzájemnosti, na kterém je postaveno pojišťovnictví, by se

⁹ VIRA.CZ. *Pokus o přeložení desatera Božích přikázání do dnešního jazyka, myšlení a prostředí* [online]. Dostupné na www.wira.cz

dalo něco jako náznak konání nezištného dobra očekávat. Protože to je pravděpodobně i důvod, proč se tolik lidí pojišťuje, i když je jim zřejmé, že vynaložené peníze na pojistné budou pravděpodobně větší, než penězi vyčíslený užitek v případě pojistného plnění. Tito lidé jsou pojištěni právě proto, že v nouzi budou potřebovat pomoc bez ohledu na finanční kalkulaci toho, kdo jim tuto pomoc bude poskytovat, tedy pojišťovny.

Hédonistický přístup naproti tomu již vykazuje známky dnešních principů moderní ekonomie a vyvinul se z něj jeden z proudů ekonomického učení, utilitarismus.¹⁰ Hlavními znaky tohoto přístupu pak jsou zejména egoismus reprezentovaný sobeckostí, vypočítavost, která se projevuje kalkulací užítka a nezbytná předvídatost nebo prozíravost, která nám umožní hledat příležitosti s největší mírou užítka. Výhodou tohoto přístupu je, že není potřeba definovat žádná vnější etická pravidla, protože si je tento systém sám vytváří a udržuje. Tento stroj na užitek je schopný rychlého rozvoje, protože si sám svoje pravidla může rychle a pružně měnit podle aktuálních potřeb tohoto systému a podle toho, jestli je to pro rozvoj tohoto užitkového systému dobré. Lze se domnívat, že takový progresivní systém bez vnějších etických omezení by se byl schopen sám tak rychle rozšířit, že pokud by byl omezený prostorem – Zemí - vysál by z přírody i z lidí navzájem veškerý užitek, který by byl okamžitě spotřebováván, až by nakonec došlo k zániku celého systému, protože by se již nemohl rozšiřovat.

Z pohledu vyváženosti a udržitelnosti systému se jeví jako vhodný systém spojení obou výše zmíněných přístupů, stoického – mravního a nezištného – a hédonistického – egoistického, orientovaného na prospěch, snadno rozšiřitelného. V podstatě hédonisté vytvářejí morální rámec, ve kterém se pohybují hédonistickými principy hnaní jedinci.

2.2.2 Blaho celku a rozum

Pokud se dále posuneme do doby Tomáše Akvinského, pak dalším hlediskem pro uvažování o etice by mělo být to, zda jednání jednotlivců přináší užitek i celé

¹⁰ viz též MILL, J.S. *Utilitarismus*. Vyšehrad, Praha 2010

společnosti. Právě Tomáš Akvinský dává jednoznačně přednost obecnému blahu před blahem jednotlivce aneb „*blaho celku je lepší než blaho jednotlivin.*“¹¹

Obecné blaho však musí být správně zvolené a definované. „*Obecné blaho musí být voleno tak, aby zástupy „svobodných mužů“ kráčely tímto směrem z rozhodnutí svobodné vůle a dobrovolně*“¹² Bylo jeho klíčovým tvrzením, že existuje přirozený zákon, který způsobuje to, že většina rozumných bytostí bude kráčet i bez donucování v podstatě stejným směrem.

A byl to právě i Tomáš Akvinský, který výrazně akcentoval rozumovou stránku pohledu na věci a dění. Dokonce i podporoval vědu a hledal její spojení s náboženstvím. Tvrdil, že rozvíjením rozumu a poznání rozvíjíme i naše schopnosti rozeznávat, jestli naše víra není scestná, „... *neboť bludný názor na stvořené má za následek nesprávné chápání Boha.*“¹³

Držet se rozumu, jak to jen jde, by měl být příkaz i pro soudobou ekonomii postavenou na vědeckých základech. Tato věda by se měla odkazovat v první řadě na blaho celku, přírody, neboť slovy Tomáše Akvinského „*člověk není stvořitelem přírody, ale užívá přírodních zdrojů skrze umění a zručnost ke svému vlastnímu prospěchu*“.

2.2.3 Adam Smith a jeho etika

*„Adame, Adame, Adame Smithi,
žalobu mou teď vyslechni si!
To tys to byl,
kdo prohlásil,
sobecký čin že se vždy vyplatil!
Že platí to dnes stejně jako kdysi,
není to tak? Není, Smithi?“*¹⁴

¹¹ AKVINSKÝ, T. *O království ke králi kyperskému*, kap. 745.

¹² SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla*. 65.pole, Praha 2009, s. 111

¹³ ANZENBACHER, A. *Úvod do filozofie*. Státní pedagogické nakladatelství, Praha 1990, s.28

¹⁴ SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla*. 65.pole, Praha 2009, s. 162

Adam Smith je všeobecně považován za zakladatele moderní ekonomie. Jeho hlavní přínos ekonomii i její etice představují jeho dvě díla Bohatství národů (1776) a dříve sepsaná Teorie mravních citů (1759). V těchto do značné míry protichůdných dílech se setkává moderní ekonomie na jedné straně s etikou na straně druhé.

Ačkoliv by mohl být díky svojí neviditelné ruce trhu považován za stoupence hédonismu, jeho dědictví bezvýhradně nepřijímá, naopak považuje toto učení za nadměru zjednodušující, s tendencí vysvětlovat co nejvíce jevů co nejmenším počtem základních principů. Podle Smithe se rozdělují morální školy do tří větví, které pojmenoval Správnost, Rozumnost a Laskavost.

Správnost představují stoikové, ke kterým má velký obdiv. Přesto, že nepovažuje jejich učení za udržitelné, věnuje mu velký obdiv a sympatie. Vyzdvihuje zde ideály stoické školy, nicméně kritizuje její malý zájem o to, cokoliv změnit.

Rozumnost, nebo též vypočítavost, patří v jeho úvahách hédonistům a Epikurovi. Nicméně o tomto druhu uvažování přesto tvrdí, že je jednoznačně v rozporu s tím, co se snaží vybudovat.

Laskavost pak patří k nejinspirativnější větvi tohoto dělení. Patří sem ideje Platóna a Augustina, své čestné místo by zde měl i Tomáš Akvinský a Immanuel Kant. Základním principem této školy je tvrzení, že jakýkoliv užitek ničí moralitu takového jednání. Nebo také pokud dostanete odměnu za svůj čin, ztrácí tento čin svůj morální kredit a stává se pouze nástrojem zisku. Adam Smith o tomto směru tvrdí, že: *“tato škola podporuje a živí v lidském srdci to nejnoblesnější a nejlepší ze všech citů.”*¹⁵ Přesto tvrdí, že motiv lásky, laskavosti a dobročinnosti není dostatečně silný, aby udržel pohromadě celou společnost.

Podle Smithe je jádro nalezení správných motivů v jejich kombinaci. Kombinaci lásky a sebelásky.

*„Je pravda, že příměsí sobectví se často poskvrní krása některých činů, které by se měly rodit z ryzí laskavosti. Laskavost však může tvořit jediný motiv, pokud se jedná o jednání Božstev. Nedokonalé stvoření, jakým je člověk, potřebuje ke své obživě tolik externích věcí, že musí do svého jednání zahrnout i jiné.”*¹⁶

¹⁵ SMITH, A. *Teorie mravních citů*. Liberální institut, Praha 2005, s. 445

¹⁶ SMITH, A. *Teorie mravních citů*. Liberální institut, Praha 2005, s. 446

2.2.4 Včelí úl doktora Mandevilla

Zvláštní pohled na etiku ekonomie nám nabízí Mandevillova Bajka o včelách.¹⁷ Bernard Mandevill, jinak též doktor medicíny a filozof, ji napsal jako satirické dílo, ve kterém pochybuje o tom, že by etika ctností vedla k prosperující společnosti. Bajka začíná popisem společnosti, která prosperuje, ale pod jejímž povrchem bují neřest, podvody, úplatky a korupce. Nebylo řemesla bez podvodníků, nebylo úřadů bez úplatků a korupce:

*„Každá část celku kypěla neřestí,
však celek sám se topil ve štěstí.“¹⁸*

Včelky jsou ale nespokojené a stěžují si včelímu bohu Jove, že by se jim žilo lépe, kdyby všichni byli poctiví, ctnostní a spravedliví. Bůh jejich stížnosti vyslyší a změní všechny včely v poctivé. Od té doby zavládl ve společnosti pořádek a řád.

*„Vězení od těch dob zela prázdnotou,
dlužníci spláceli hned a s ochotou.
A to i dávno zapomenuté splátky,
i ti, na které byl zákon krátký.“¹⁹*

Ovšem místo, aby se všechny včelky měly lépe a ekonomika vzkvétala, nastane pravý opak. Některé včelky přichází o práci, protože už není třeba soudců, advokátů, protože se nikdo nesoudí. Nejsou potřeba ani kováři, vyrábějící mříže a další, kteří dohlíželi na výkon práva. Protože se lidé chovali střídě a skromně, snížila se poptávka po zboží a další řemeslníci přišli o práci. Nakonec včelí úl postupně vymírá a přežívá

¹⁷ MANDEVILLE, B. *The Fable of the Bees*. The third edition. London 1714 [online]. Dostupné na <http://books.google.cz>

¹⁸ MANDEVILLE, B. *The Fable of the Bees*. The third edition. London 1714 [online]. Dostupné na <http://books.google.cz>

¹⁹ MANDEVILLE, B. *The Fable of the Bees*. The third edition. London 1714 [online]. Dostupné na <http://books.google.cz>

jenom pár včelek, protože ostatní se nemohly v poctivé společnosti uživit. Navíc je nakonec z úlu vyžene jiný, silný (a pravděpodobně neřestný) roj.

Mandeville sám nepreferuje společnost plnou neřesti. Tvrdí ale, že každý režim, ctnostný i neřestný, má svoje klady i zápory, a že vyváženost je nezbytná, neboť „náboženství je jedna věc a obchod druhá.“²⁰ Je tedy podle něj nanejvýš užitečné využít neřesti správným způsobem v ekonomickém systému neboli zapřáhnout čerta do pluhu. V této bajce je vlastně ukázán ekonomický cyklus, který bůh Jove nechává upadnout do recese. V závěru najdeme též poučení a návod na prosperující a šťastnou společnost a varování před vymýcením všeho zla, protože to by mohlo mít za následek ještě daleko větší zlo, než to původní.

*„I ten nejhorší z celého zástupu,
pomáhá společenskému vzestupu.“²¹*

2.3 Etika a pojišťovnictví

V této části se podíváme na principy pojišťovnictví, probereme specifické aspekty tohoto způsobu podnikání, které by mohly mít významný vliv na jeho etiku. Pokusíme se proniknout k podstatě pojišťování, zamyslíme se nad jejím smyslem a nastíníme si alternativní způsoby náhrady škody. Dále se budeme zabývat oblastí zneužívání informací, morálního hazardu, způsobu přerozdělování peněz mezi pojistníky a spravedlivostí náhrady škody. Budeme se stručně věnovat i pojistnému podvodu. Na závěr se vrátíme k etickému tématu a podíváme se na etické kodexy pojišťoven a na nejmarkantnější soudní spory kvůli etickým otázkám.

Pro úplnost je třeba poznamenat, že v rámci přijatelného rozsahu této práce se pro naše účely zaměříme zejména na komerční neživotní pojištění.

²⁰ SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla*. 65.pole, Praha 2009, s. 157

²¹ MANDEVILLE, B. *The Fable of the Bees*. The third edition. London 1714 [online]. Dostupné na <http://books.google.cz>

2.3.1 Základní teze a význam pojišťovnictví

Protože není naším cílem ukázat na historický vývoj pojišťovnictví, budeme v tomto ohledu pouze struční. Daleko více se budeme zabývat tezemi a teoriemi moderního pojišťovnictví tak, jak jsou v dnešní době známé a jak je využívají pojišťovny i jejich klienti.

Základní charakteristikou komerčního pojištění je podle Ducháčkové tato formulace: „*Komerční pojištění kryje rizika způsobem odpovídajícím pojistné metodě tvorby a použití pojistného fondu. Tzn. platí zde zásada ekvivalence (velikost příspěvků zúčastněných subjektů se odvíjí od velikosti rizika)*“²².

Pojďme se zastavit u tohoto momentu a podívat se na něj z etického hlediska. Můžeme pojištění, charakterizované předešlou větou považovat za etické? Podívejme se tedy na pojištění optikou Kantova kategorického imperativu a Millova utilitarismu.

Podle Kantova „*Jednej jen podle té maximy (zásady), od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“ je zřejmě, zejména pokud se jedná o pojištění dobrovolné, vše v pořádku. Dobrovolně se chci chovat tak, že svými příspěvky, které zohledňují velikost mého pojistného rizika, vytvářím pojistný fond. Oprávněně očekávám, že se stejně budou chovat i ostatní pojistníci. V případě škody některého z pojistníků pak souhlasím s tím, aby se tento pojistný fond použil na uhrazení újmy. I z pohledu lidství, které má mít přednost před účelem, lze souhlasit s tím, že se člověk pojišťuje nejenom pro svůj prospěch (a tím nemyslím pouze prospěch finanční, ale i prospěch z duševního klidu), ale vytváří svým chováním komunitu lidí, která si navzájem pomáhá a tím povyšuje prospěch celku nad svůj osobní prospěch. I když pohnutky pro uzavírání pojištění bývají veskrze sobecké, celkový účel je společensky prospěšný.

Obecnou větu o pojišťovnictví můžeme podrobit i prozkoumání z pohledu utilitaristických teorií etiky. Základním postulátem je užitečnost, prospěšnost, která může být zatížena i jistou, poměrně menší, dávkou strasti. Z tohoto pohledu pojišťovnictví prospěšné z několika důvodů. Opět můžeme citovat Ducháčkovou:

²² DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Ekopress, Praha 2003, s. 29

„Význam komerčního pojištění:

- *stabilizace ekonomické úrovně ekonomických subjektů (jednotlivců i podnikatelských subjektů, zprostředkovaně potom i státu),*
- *ovlivňování fungování tržní ekonomiky zásluhou krytí ztrát v případě realizace nahodilých událostí z pojistných plnění,*
- *uplatnění odpovědnosti ekonomických subjektů za svoji finanční stabilitu i sociální situaci,*
- *makroekonomický význam komerčního pojištění v souvislosti s tvorbou a investováním technických rezerv pojišťoven.*²³

Zde je vidět velký společenský užitek, který z tohoto pohledu je prospěšný pro mikro i makroekonomiku a tudíž bude pravděpodobně podporovaný z pohledu státu i jednotlivých pojišťoven jakožto zdroj zisku. Podívejme se na další účastníky pojištění, jako jsou podnikatelé. Tam velice záleží na vnímání rizika a tvorbu vlastních rezerv na krytí případných škod. V případě rozsáhlejších firem a majetku se riziko stává předvídatelnější a užitek z pojištění se snižuje. Nicméně toto ví i pojišťovny a projevuje se to ve snižování zisku podnikatelských pojistných produktů a krytím některých obtížně předvídatelných nebo pro podnikatele výhodných rizik.²⁴ Z pohledu běžného pojistníka – občana je subjektivní vnímání mimořádně velké ztráty a obtížnost předvídatelnosti tohoto rizika natolik závažné, že může považovat pojištění za prospěšné.

2.3.2 Náhrada škody penězi a co dál?

V dnešní době je běžné, že se náhrada škody provádí téměř výhradně penězi. Však také platný Občanský zákoník tuto náhradu upřednostňuje před jinými formami náhrady škody. „Škoda se hradí v penězích, požádá-li však o to poškozený a je-li to možné a účelné, hradí se škoda uvedením do předchozího stavu.“²⁵ Tento způsob náhrady škody

²³ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Ekopress, Praha 2003, s. 29

²⁴ Například pojištění přerušení provozu vlivem požáru kryje ztráty ve výrobě a pro podnikatele bývá atraktivní a žádané.

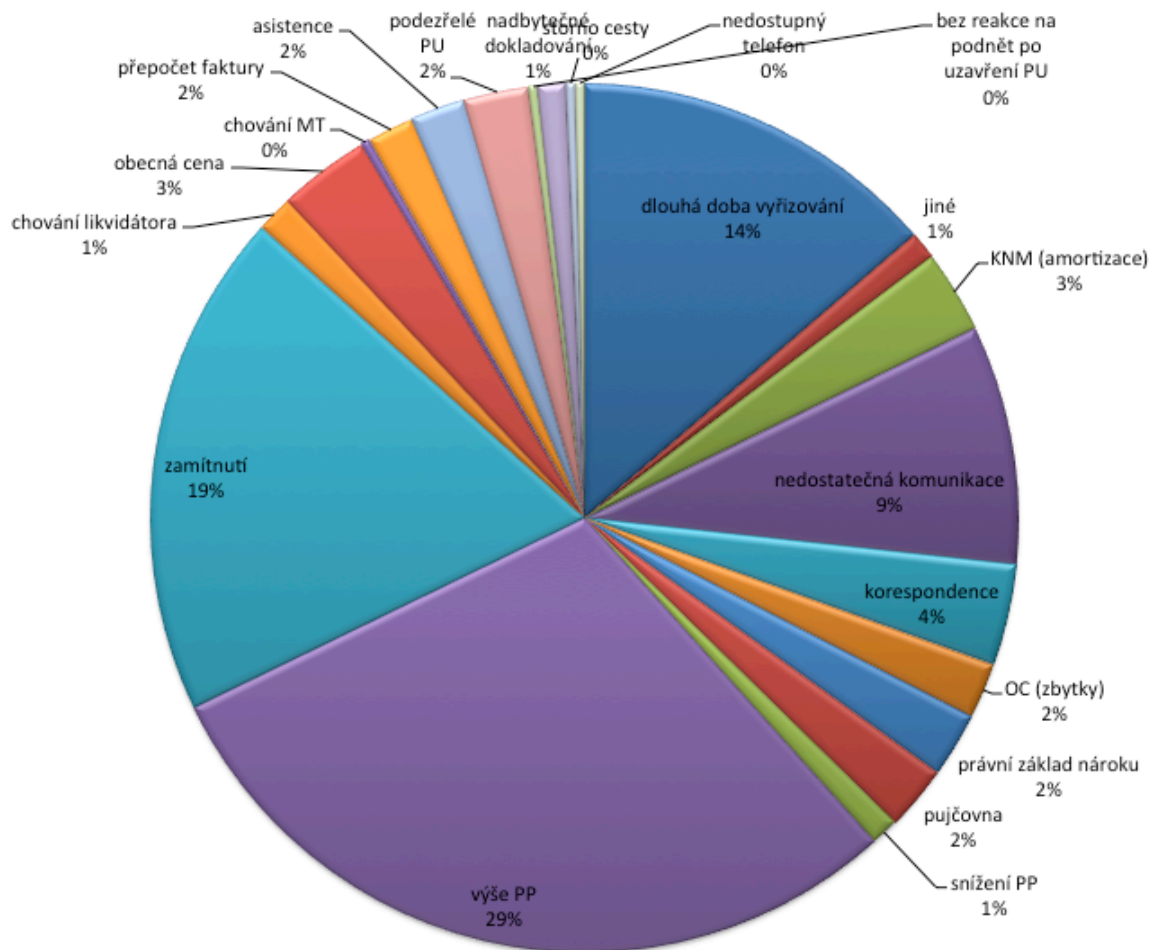
²⁵ Česká republika. Zákon č. 40/1964 Sb.: Občanský zákoník. In Sbíрка zákonů, § 442, odst. 2

je v pojištění nejjednodušší, nicméně svádí často účastníky pojištění ke spekulacím nebo dokonce k pojistnému podvodu. A jsou to paradoxně nejvíce právě náhrady penězi, které diskreditují pojišťovnictví jako takové, neboť podle statistiky stížností je nedostatečná finanční náhrada nejčastějším důvodem klientů ke stížnostem, jak nám ukazuje například statistika stížností na likvidaci pojistných událostí z neživotního pojištění České pojišťovny za rok 2012 (viz graf 1).

Pokud budeme uvažovat o stížnostech jako o vnímaném bezpráví nebo volání po napravení chování, které je v rozporu s dobrými mravy, jinak též s etikou, můžeme tyto stížnosti použít jako reprezentanty etických problémů.

Jak můžeme vidět na grafu 1, představují tyto stížnosti největší část, 29% všech oficiálních stížností na likvidaci neživotního pojištění (v grafu 1 je označeno jako Výše PP). Ve skutečnosti však k této položce ještě patří další, které se přímo týkají výše pojistného plnění. Jsou to zejména Obecná cena (3%), Přepočet faktury (2%), KNM (amortizace) (3%), OC (zbytky) (2%) a snížení PP (1%). Pokud sečteme všechny tyto položky, dostaneme výsledek, ze kterého vyplývá, že 40% stížností klientů jsou na výši pojistného plnění. Do stížností na výši pojistného plnění nepočítáme stížnosti na zamítnutí škody, které představují 19% celku. Možná bychom mohli namítnout, že zamítnuté škody mohou být také klasifikovány jako stížnosti na výši pojistného plnění. Tímto tématem se budeme zabývat později, neboť má hluboký dopad právě do etiky. U zamítnutých pojistných událostí pojistníci většinou nevědí, na co se jejich pojištění vztahuje, nebo právě spekulují při uplatňování pojistné události.

Graf 1 - Statistika stížností na likvidaci pojistných událostí



Zdroj: Interní materiál České pojišťovny

Protože stížnosti na výši pojistného plnění jsou tak významné, mohla by se jako lepší cesta jevit náhrada škody uvedením do předešlého stavu věci nebo též tzv. naturální plnění. Do své litery ho zapracovává nový Občanský zákoník²⁶, který vstoupí v účinnost 1. ledna 2014. Nově se jako primární pravidlo pro způsob náhrady škody stanoví uvedení do předešlého stavu. Od tohoto se můžeme odchýlit jen ve dvou případech a to navrhne-li to samotný poškozený nebo není-li náhrada uvedením do předešlého stavu dobře možná (např. malba je zcela zničena nebo poškozena natolik, že její restaurování by značně přesahovalo její cenu). Již není důležité, zda je uvedení do

²⁶ Česká republika. Zákon č. 89/2012 Sb.: Občanský zákoník. In Sbírnka zákonů

předešlého stavu účelné respektive úvaha, co je pro poškozeného účelné, náleží jen jemu samému.

To by mohlo částečně řešit problém vnímaného nedostatečného pojistného plnění u klientů, kteří v souladu s Kantovou etikou hledají v pojištění vhodný princip vzájemné a nezištné ochrany majetku. Jestliže se ovšem budeme řídit maximalizací vlastního užitku bez ohledu na způsob dosažení této maximalizace, budeme stát nezbytně před otázkou – vyplatí se nám si nechat opravit naše auto nebo dům? Nemohli bychom vzít peníze, za část to ve vlastní režii nějak opravit a část použít třeba na dovolenou?

2.3.3 Morální hazard

Dalším zajímavým etickým problémem pojišťovnictví by mohl být tzv. morální hazard. Morálním hazardem pro naše účely můžeme rozumět dva vzorce chování.

První způsob chování je takový, který v důsledku snížení rizika vzniku vlastního ohrožení (škody) způsobí nárůst rizikového jednání nad obvyklou mez. Například tím, že mám havarijně pojištěné auto s minimální spoluúčastí, se můžu chovat způsobem, který odráží ztrátu strachu a stresu z případné majetkové újmy. Takové chování může být nebezpečné, protože snižuje účinnost běžných ochranných mechanismů (opatrnost, strach, stres) a zvyšuje riziko škody. Dokonce pakliže je předmětem pojištění riziko, které může způsobit veřejné ohrožení (např. škody způsobené v opilosti, pojištění dopravních pokut apod.) jedná se přímo o vážný etický problém.

Druhým způsobem chování, který vede k morálnímu hazardu, a tedy k etickému konfliktu, je tzv. informační asymetrie. Jedná se o to, že jedna strana obchodního (v tomto případě pojistného) vztahu zatajuje rozhodující informace druhé straně a profituje z takového chování. Morální hazard tohoto typu je příznačný pro oba účastníky pojištění, jak pojistníka, tak pojišťovnu. Pojistník většinou pojišťovně dobrovolně nepřizná, že je např. rizikový řidič, nebo že jeho chata je dvakrát do roka zatopena pravidelně rozvodňujícím se potokem. Naproti tomu pojišťovna klienta neseznámí s pravděpodobností výskytu zemětřesení, požáru nebo pádu letadla a nechává si za tato rizika platit troj i čtyřnásobek odpovídající částky, kterou v dlouhodobém horizontu pojišťovna vyplatila na pojistném plnění za tato rizika. Zejména v pojištění domácností,

staveb a obecné odpovědnosti bývají zisky pojišťoven neúměrně vyšší postupovanému riziku.

2.3.4 Pojišťovna jako tvořitel zisku

V této části bychom se chtěli zamyslet nad dalším aspektem etiky pojišťovnictví a sice nad faktem, že pojišťovny coby podnikatelské subjekty jsou tvůrci zisku, což znamená, že rozdělují svým akcionářům část vybraného pojistného, které by v ideálních podmínkách mohlo být použito na krytí škod nebo na preventivní účely.

Nevyhnutelně se zde musí střetnout dvě protichůdné představy. První je ta současná, kdy pojišťovna funguje na regulovaném trhu, který je omezen poměrně přísnou legislativou ve smyslu minimálního vstupního kapitálu (pro univerzální pojišťovnu je to 200 mil. Kč²⁷), speciálního zákona a náročných kontrolních podmínek. Přesto je tu poměrně značný prostor k tomu, aby bylo možné tvořit výrazný zisk, který znamená 10 až 15% z přijatého pojistného. Konkrétně za rok 2010 byl celkový zisk pojišťoven po zdanění 20,8 mld. Kč, přijaté pojistné pak 150,5 mld. Kč, tj. 13,8%²⁸. Například v neživotním pojištění činilo předepsané pojistné 78,8 mld. Kč, vyplacené pojistné plnění 43,6 mld. Kč, to je pouhých 55,3% z předepsaného pojistného (včetně plateb zajištění a plnění od zajišťoven). Díky zajišťování pojištěných rizik jsou výsledky pojišťoven v jednotlivých letech téměř vyrovnané. Otázka je, jestli je v dlouhodobé perspektivě etické nechávat si za poskytovaný pocit bezpečí téměř dvakrát tolik, než by byly skutečné náklady na hrazení vzniklých škod. Pojistil by se běžný člověk, kdyby věděl, že za 10 let pravděpodobně na pojistném zaplatí téměř dvakrát tolik, než kolik by zaplatil na případných škodách? Nehledal by jinou cestu, jak se zajistit? Jistě je srozumitelné, že vzhledem k legislativní a finanční náročnosti nevládne na trhu s pojištěním dokonalá konkurence. Zřejmě i proto si pojišťovny mohou dovolit takovýmto způsobem spravovat v podstatě společné finance jednotlivých

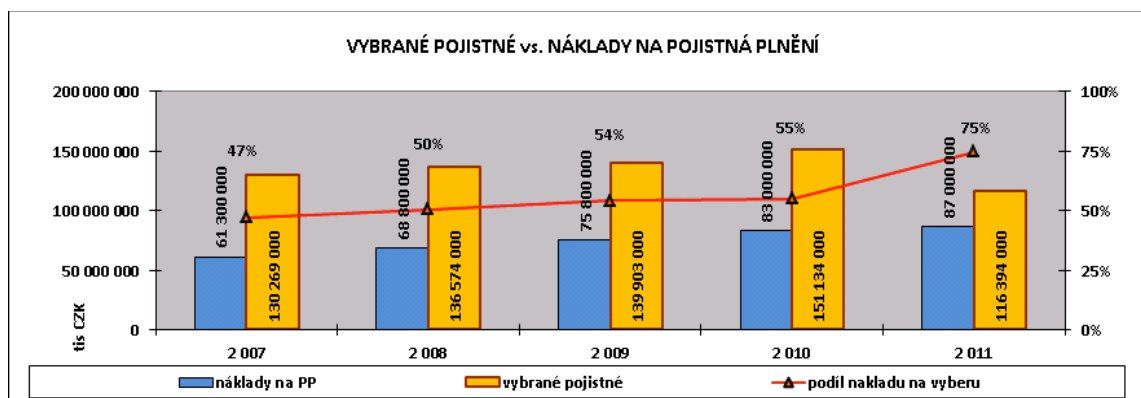
²⁷ Česká republika. *Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví*. In Sbíрка zákonů

²⁸ Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2011* [online]. [cit. 2012-11-30]. Dostupné na <http://www.cap.cz>, s. 54 - 61

pojistníků. Pro zajímavost sázkové kanceláře vyplácejí na výhrách 80 – 85% vsazených peněz²⁹.

Druhou variantou je uvolnit trh s pojištěním a dovolit vstoupit na trh menším subjektům, vzájemným pojišťovnam, pojištným fondům, které by mohly být, při omezení rizik vhodným zajištěním, alternativou v porovnání se současnými velkými pojišťovnami. Také pokud by nebyla tvorba zisku těchto společností prvoplánovým cílem, pokud by fungovalo odpovědné přijímání rizika a při dostatečné transparentnosti, mohly by být tyto společnosti, sdružení nebo fondy volbou zejména pro dnešní retailovou klientelu velkých pojišťoven.

Graf 2 - Vybrané pojistné vs. náklady na pojistná plnění



Zdroj: Interní materiál České pojišťovny

2.3.5 Zasazení pojišťovnictví do zákonného rámce

Důležitým regulátorem chování a minimální etickou normou jsou v dnešní době zákony. Obecná otázka by mohla být: K čemu potřebujeme normy? Možná by stačilo

²⁹ iDnes. Češi prosázeli na hokejovou extraligu přes miliardu [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné na http://sazeni.idnes.cz/cesi-prosazeli-na-hokejovou-extraligu-pres-miliardu-vic-nez-vloni-100-sazeni.aspx?c=A110419_101945_sazeni_pes

lidi odkázat na jejich svědomí a tím bychom celou věc mohli vyřešit. Anzenbacher³⁰ uvádí dva důvody nutnosti norem a to:

- Dialektika svědomí – tedy jakási objektivizace kritérií, podle kterých můžeme posuzovat, jestli jednáme správně, či nikoliv. Druhým důvodem je
- potřeba humánní společnosti – což znamená požadavek na minimální humánně konsenzuální étos.

Není potřeba mít normy na všechny situace lidského jednání, je zde vhodná i jistá míra volnosti a „tvůrčí plurality“.

Nicméně i v rámci minimální potřeby norem je těchto zákonů, týkajících se pojišťovnictví poměrně hodně. Jsou důležité zejména tyto právní předpisy:

Zákon č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník. Občanský zákoník upravuje majetkové vztahy fyzických a právnických osob, majetkové vztahy mezi těmito osobami a státem, a také vztahy vyplývající z práva na ochranu osob. Pro pojišťovnictví je nejdůležitější část šestá § 415–459 Odpovědnost za škodu a za bezdůvodné obohacení, zejména pak oddíl třetí, který se týká náhrady škody.

Zákon č. 277/2009 Sb. zákon o pojišťovnictví. Tímto zákonem se řídí provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti na území České republiky.

Zákon č. 377/2005 Sb. o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy, institucemi elektronických peněz, pojišťovnami a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech a o změně některých dalších zákonů (zákon o finančních konglomerátech). Tento zákon upravuje zejména dohled nad pojišťovnami, jeho činnost, pravomoci a případné sankce.

Zákon č. 38/2004 o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí). Tímto zákonem se upravují podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, zřizuje se registr pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí a upravuje výkon dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí.

³⁰ ANZENBACHER, A. *Úvod do filozofie*, Státní pedagogické nakladatelství, Praha 1990

Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě). Tento zákon upravuje vztahy účastníků pojištění vzniklého na základě pojistné smlouvy. Nejsou-li některá práva a povinnosti účastníků soukromého pojištění upravena tímto zákonem nebo jiným zvláštním právním předpisem, řídí se občanským zákoníkem.

Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla). Tento zákon upravuje pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a zřízení České kanceláře pojistitelů její právní postavení, organizaci a předmět činnosti. Podle tohoto zákona je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u nás povinné.

Dále je tu celá řada prováděcích předpisů, kterými se tyto zákony vykonávají. Jejich kompletní přehled je dostupný na stránkách Ministerstva financí ČR³¹.

2.3.6 Pojistný podvod

Jedním z nejzávažnějších provinění proti etice pojišťovnictví je, alespoň podle našich zákonů, pojistný podvod. Co to je pojistný podvod o tom hovoří trestní zákoník ve svém paragrafu 210 Pojistný podvod:

„(1) Kdo uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí

a) v souvislosti s uzavíráním nebo změnou pojistné smlouvy,

b) v souvislosti s likvidací pojistné události, nebo

c) při uplatnění práva na plnění z pojištění nebo jiné obdobné plnění,

bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta, zákazem činnosti nebo propadnutím věci nebo jiné majetkové hodnoty.

(2) Stejně bude potrestán, kdo v úmyslu opatřit sobě nebo jinému prospěch vyvolá nebo předstírá událost, s níž je spojeno právo na plnění z pojištění nebo jiné obdobné

³¹ <http://www.mfcr.cz>

*plnění, nebo stav vyvolaný pojistnou událostí udržuje, a způsobí tak na cizím majetku škodu nikoli nepatrnou.*³²

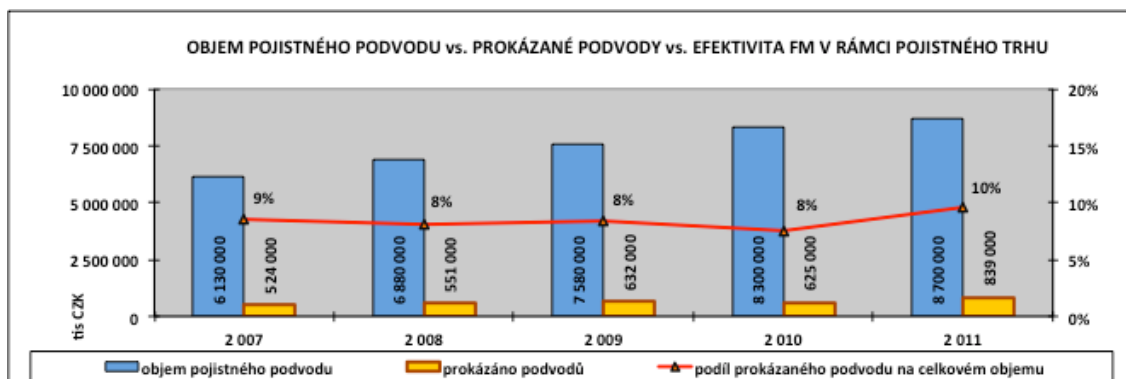
Toto společensky škodlivé jednání tedy spočívá v uvádění nepravdivých nebo hrubě zkreslených údajů za účelem vylákat z pojišťovny neoprávněně pojistné plnění. Trestním zákoníkem je tento čin kvalifikován horní trestní sazbou až deseti lety odnětí svobody nepodmíněně. Díky zkresleným morálním zásadám, které v nás formoval totalitní režim, je tento druh etického prohřešku více než jiné tolerován veřejností. I proto je tato trestná činnost vysoce latentní a i dnes, přesto, že již existují právní normy pro postih, je její výskyt velice vysoký a díky vysoké toleranci a obtížnému dokazování se nedaří toto eticky nežádoucí jednání výrazněji potlačovat.

Tato trestná činnost má finanční dopad na pojišťovny, které musí nést náklady spojené s nezákonným a neetickým obohacováním pojistných podvodníků a to nejen vyplacená pojistná plnění, ale i další náklady, potřebné na vybudování systémů pro boj proti pojistnému podvodu, náklady složitějšího procesu likvidace a šetření pojistných událostí, detektivní a expertní služby, soudní výlohy apod. Těmito náklady jsou samozřejmě zatěžovány nejen pojišťovny, ale přeneseně zejména pojistníci, kteří díky tomu platí vyšší pojistné a trpí opatřeními, nutnými k účinnějšímu boji proti pojistnému podvodu.

O obtížnosti odhalování a trestání pojistného podvodu vypovídá následující graf, který ukazuje objemy zamítnutých pojistných událostí, protože se podařilo pojišťovně zjistit, že se pojistná událost stala jinak, jinde nebo jiným, nepojištěným způsobem. Vedle nich vidíte, jak malé procento těchto případů se podařilo dostat k soudu a odsoudit za pojistný podvod.

³² Česká republika. *Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník*. In Sbíрка zákonů

Graf 3 - Objem pojistného podvodu vs. prokázané podvody (v tis. Kč)



Zdroj: Interní materiál České pojišťovny

Pro dokreslení závažnosti pojistného podvodu jako etického problému, ještě použijeme výsledky průzkumu dotazování klientů České pojišťovny, kteří následujícím způsobem odpověděli na otázku:

Co byste udělali, kdybyste se dozvěděli o spáchání pojistného podvodu?

<i>Odpověď</i>	<i>%</i>
<i>Nic</i>	<i>43</i>
<i>Informoval bych pojišťovnu</i>	<i>17</i>
<i>Volal bych Policii</i>	<i>11</i>
<i>Řekl bych to ostatním</i>	<i>11</i> ³³

Je zde jasně vidět velká tolerance klientů k problematice pojistného podvodu a v následující praktické části se zeptáme našich respondentů, jestli se s takovým etickým problémem setkali a jak ho považují za závažný.

³³ Česká pojišťovna. *Pojistný podvod*. Interní prezentační materiál.

2.3.7 Etické kodexy pojišťoven

V pojišťovnictví, obdobně jako v jiných profesně prestižních oborech, existují psané a deklarované kodexy chování pojišťoven, jejich zaměstnanců, pojišťovacích zprostředkovatelů i nezávislých likvidátorů pojistných událostí.

Nejvyšší etickou autoritou je Česká asociace pojišťoven (dále jen ČAP), která vydává dokument Kodex etiky v pojišťovnictví a jeho poslání definuje ČAP takto: „*Posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“)* je *napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.*“³⁴ Tento kodex je jakousi základní, minimální normou, kterou jsou členové asociace povinni dodržovat. Každá pojišťovna může nad rámec tohoto základního kodexu vytvářet své vlastní, nadstavbové, etické normy.

Kodex etiky v pojišťovnictví podle ČAP³⁵ se skládá z pěti částí. Úvodního ustanovení, Obecných zásad chování pojišťoven, Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli, Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi a Uplatňování Kodexu v rámci ČAP a sankce za jeho porušení.

Hlavními zásadami, které jsou v tomto kodexu zdůrazněny jsou zásada respektování pravidel hospodářské soutěže, vedení soutěže čestnými poctivými prostředky, dodržování pravidel pro tvorbu pojistného (zde míněno spíše minimálního pojistného), ale tato pravidla nikde nejsou zveřejněna. Dále se kodex zabývá poškozováním dobrého jména a šířením nepravdivých informací o konkurentech, vedením reklamy coby pravdivé, bez prvků klamavé reklamy a klamného srovnávání s konkurencí. Další část tvoří ochrana osobních údajů a soukromí klienta a hájení jeho zájmů. Třetí oddíl se věnuje spíše zdravé vnitropodnikové kultuře jako způsobu reprezentace pojišťovny, střetu zájmů, zneužívání pravomoci, osobnímu mravnému životu a zvyšování odborných znalostí a dovedností. V nejdůležitější čtvrté části se Kodex věnuje vztahu se zákazníkem, jednání v jeho zájmu a zakazuje jakékoliv zvýhodňování. Definiuje nežádoucí jednání a to zejména zamlčování informací, uvádění

³⁴ Česká asociace pojišťoven. *Kodex etiky v pojišťovnictví* [online]. [cit. 2012-12-10]. Dostupné na <http://www.cap.cz>

³⁵ viz Příloha 2

nepravdivých, nepřesných, nejasných nebo dvojsmyslných informací. Poslední část Kodexu obsahuje deklaraci závaznosti, rozhodčí orgány, způsoby řešení přestupků proti Kodexu a případné sankce.

Zajímavé z našeho pohledu je, že tento Kodex deklaruje dodržování pravidel například pro tvorbu pojistného, ale tato pravidla již nejsou nikde k dispozici. Definiuje nežádoucí chování, ale málo se věnuje pozitivnímu popisu chtěného chování. Na druhou stranu je dlužno poznamenat, že i výše citované Desatero je kromě přikázání „Cti otce svého a matku svou“ také vymezeno negativně.

2.4 Identifikace pravděpodobných problematických oblastí etického chování

Na základě rozhovorů s právníky České pojišťovny, klíčovými pracovníky likvidace pojistných událostí, pracovníky likvidace specifických pojistných událostí, ve které se likviduje převážná většina pojistných událostí podezřelých z účelového jednání, jakož i na základě vybraných judikátů, statistiky stížností České pojišťovny, ale i na základě dlouholetých zkušeností autora vyplývající z práce ředitele útvaru metodiky a kontroly pojistných událostí v České pojišťovně bylo identifikováno následujících pět oblastí, ve kterých budeme zkoumat klíčové momenty etického jednání.

Jako klíčové byly vybrány tyto oblasti:

- Výběr pojišťovny
- Výběr pojistného produktu
- Sjednávání pojistné smlouvy
- Poskytování slev na pojistném a jiných výhod
- Likvidace pojistných událostí

V těchto pěti oblastech budeme sledovat jednotlivé momenty, ve kterých se může objevit etický problém. Tyto problémy se pokusíme kvantifikovat a zjistit tak jejich vnímanou závažnost a četnost.

2.4.1 Výběr pojišťovny

Jedním z vnímaných potenciálních problémů může být nedostatek informací o pojišťovně a produktu, který si zákazník kupuje. Můžeme se s ním setkat zejména u produktů prodávaných nevýhradními pojišťovacími agenty nebo pojišťovacími makléři³⁶, ale není výjimkou, že nedostatečné informace poskytne i vázaný pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací agent nebo pracovník přepážky konkrétní pojišťovny. Důvodem může být snaha prodat daný produkt bez ohledu na to, jestli je pro zákazníka vhodný nebo nikoliv, nebo jen neznalost obchodníka.

Při výběru pojistitele zpravidla nebývá problém při nabídce produktů renomovaných pojišťoven, nicméně i tady některé informace týkající se objektivního posuzování kvalit zvažovaných pojišťoven chybí. Konkrétně máme na mysli například informace o klíčových parametrech poskytovaných služeb jako je likvidace pojistných událostí, kde to může být délka vyřizování pojistné události, způsoby komunikace a přívětivost pro klienta, ale i takové parametry, jako je velikost smluvní sítě pro opravy motorových vozidel nebo možnost, či nemožnost výběru různých způsobů likvidace (proti faktuře, rozpočtem nezbytných nákladů na opravu, zajištěním opravy v síti smluvních servisů, ...)

Zásadní otázky vyplývající z této podkapitoly by tedy měly směřovat do oblastí poskytnutí dostatečných informací o pojišťovně, která pojištění bude poskytovat a o úplném přehledu o pojistných produktech, které jsou na trhu s pojištěním.

2.4.2 Výběr pojistného produktu

U výběru produktu se často setkáváme s problémem vhodnosti produktu pro pojištění daného rizika. Nejčastější problém bývá nevědomost pojišťovacího poradce, agenta nebo makléře, nebo nedostatečná oprávnění jednotlivých agentů sjednat

³⁶ Úplný přehled všech kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů najdete v §4 odst. 1 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí

odpovídající produkty a proto místo toho, aby nabídnul klientovi specializovaného obchodníka pro sjednání odpovídajícího produktu, pojistí ho sám sjednáním nevhodného produktu nebo produktu s nedostatečným pojistným krytím.

Dalším důležitým momentem je také cena produktu. Zprostředkovatel pojištění by měl klientovi řádně vysvětlit, jaká jsou pravidla pro stanovování ceny produktu, jak jsou v nabízeném produktu zohledněny jednotlivá rizika, co přesně kryjí a na co se naopak pojištění nevztahuje.

Pojistné podmínky by měly být co nejjednodušší a dobře srozumitelné. Klientovi by mělo být po jejich přečtení naprosto zřejmé, co je předmětem pojištění, na co přesně se pojištění vztahuje, případně jaké jsou výluky z pojištění. Také by mělo být srozumitelné, jak se chovat v případě vzniku pojistné události. Pro ilustraci uvádíme jednu část pojistných podmínek VPPH 2006 České pojišťovny pro pojištění motorových vozidel. V článku 6 Obecné výluky z pojištění je odstavec 3, ve kterém se píše: „*Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, pojistnou událostí dále není: e) škoda způsobená v důsledku odcizení vozidla nebo jeho mimořádné výbavy, kdy pojištěný nebo oprávněná osoba neoznámí toto odcizení příslušným složkám policie bezprostředně po zjištění odcizení*“³⁷ Znamená to, že pokud Vám odcizí Vaše vozidlo a Vy ihned, okamžitě, zřejmě do několika minut (definice slova bezprostředně není nikde dána), nenahlásíte tuto skutečnost policii, patří tato událost do výluky z pojištění a Vy nedostanete za svoje odcizené vozidlo žádné pojistné plnění. Je otázka, kolik klientů pojišťoven si takové věci uvědomují, zejména, pokud je toto sdělení součástí pojistných podmínek, které jsou psány písmem o velikosti osmi bodů na dvaceti šesti stránkách formátu A4.

Otázky vyplývající z této části tedy budou cílit na srozumitelnost produktu, vědomí ceny pojištění, přehlednost a jasnost pojistných podmínek případně další témata z této problematiky.

³⁷ Česká pojišťovna a.s. *Všeobecné pojistné podmínky VPPH 2006* [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné na <http://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/65206/vpp-sdruzene-pojisteni-vozidla-1012.pdf>

2.4.3 Uzavírání pojistné smlouvy

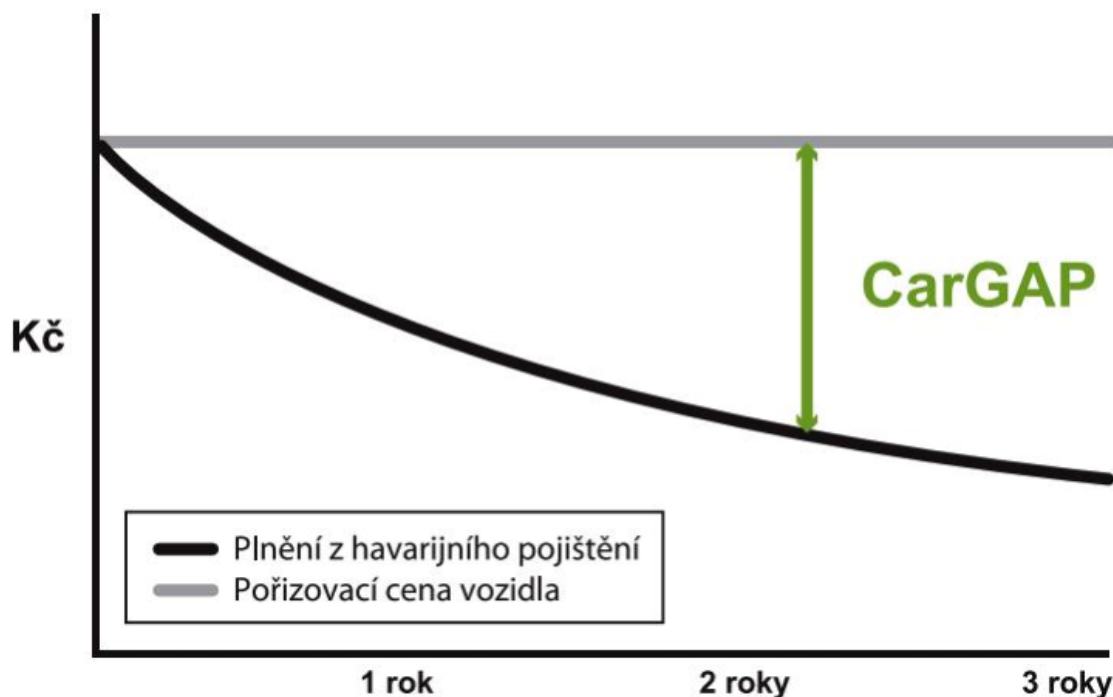
V této části se zaměříme na etické momenty při sjednávání pojistné smlouvy. Obě zúčastněné strany by si měly být naprosto vědomy pojišťovaného rizika, což bývá zajišťováno na straně pojistitele podrobným dotazováním, případně prohlídkou pojišťovaného objektu a na straně pojištěného by vědomost, co je a co není pojištěno, měly zajišťovat pojistné podmínky a případná další ujednání v pojistné smlouvě. Obzvláště zřejmá by měla být identifikace pojišťovaného objektu, datum, od kdy se pojištění na objekt vztahuje a rozsah pojištění. Právě rozsah pojištění bývá při uzavírání smlouvy signifikantním problémem při komunikaci pojištění. Bývají to zejména části, týkající se pojistné částky, případně její konstrukce, pojištěných rizik, výluk z pojištění nebo případných limitů pojistného plnění. Problém se také vyskytuje u různých podmínek pro poskytování slev na pojistném při splnění jistých povinností. Například všeobecné pojistné podmínky VPPH 2006 České pojišťovny pro pojištění motorových vozidel uvádějí v článku 16 odst. 2., že:

„V případě odstraňování následků pojistné události je pojištěný povinen využít tuto pojišťovnou doporučenou autoopravnu. Jestliže tak pojištěný neučiní, zkrátí pojišťovna poskytnuté plnění a to ve stejném poměru, v jakém poskytla slevu na pojistném za akceptaci pojišťovnou doporučené autoopravny.“³⁸

V praxi se bohužel setkáváme pravidelně s případy, kdy pojištěný o tomto ustanovení ani neví a obchodník to ve své obchodní řeči prodá pouze jako slevu na pojistném bez dalších podmínek.

³⁸ Česká pojišťovna a.s. *Všeobecné pojistné podmínky VPPH 2006* [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné na <http://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/65206/vpp-sdruzene-pojisteni-vozidla-1012.pdf>

Graf 4 - Pokles obecné ceny vozidla



Zdroj: Interní materiál České pojišťovny

Zajímavým etickým fragmentem je, jak pojišťovna pracuje s pojistnou částkou na pojistné smlouvě v případech, kdy hodnota majetku klesá (typicky u pojištění motorových vozidel) nebo stoupá (např. v pojištění domácnosti). Motorová vozidla bývají ve většině případů pojišťována na obecnou cenu. To znamená, že v případě pojistné události od pojišťovny obdržíte částku, která se maximálně rovná tržní hodnotě vozidla v době těsně před pojistnou událostí. Tato částka je s časem klesající (viz obrázek 3). Ovšem jako pojistná částka, od které se odvíjí cena pojištění, bývá brána pořizovací cena vozidla, která je po celou dobu pojištění konstantní. Takže přesto, že pojistná ochrana klesá, pojistné zůstává pořád stejné. Problém je v tom, že klienty na tuto skutečnost nikdo neupozorní a využívá tak jeho nedostatečné informovanosti ve svůj prospěch, což zřejmě není etické.

Otázky, vyplývající z této podkapitoly se budou zaměřovat na poskytované informace o pojištění, jejich úplnost a srozumitelnost.

2.4.4 Poskytování slev na pojistném a jiných výhod

Další oblastí, která může být zajímavým etickým problémem je poskytování nejrůznější slev a výhod podmíněných uzavřením pojištění. Zajímavé je to minimálně ze dvou úhlů pohledu. Za prvé je to zřejmě v rozporu s etickým kodexem pojistitelů vydaných ČAP, kde se v odstavci IV. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů v odstavcích 4.1. a 4.2. uvádí, že zaměstnanci pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé:

*„4.1. Obchodní jednání vedou v souladu s obchodními zájmy účastníků **bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování**. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy klienta.*

*4.2. Jsou povinni svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. **Nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.**“³⁹*

Můžeme diskutovat nad literou tohoto kodexu a možná i různými způsoby vykládat výše citované řádky. Jako třeba, že jde o to, vyloučit nepřiměřené zvýhodňování nebo že neoprávněnými výhodami se myslí zájezd do Karibiku. Nicméně zrovna tak můžeme tvrdit, že sleva z pojistného neopodstatněná například nižším rizikem je zvýhodňování, či neoprávněná finanční výhoda.

Druhý problém je ten, že výše pojistného by se měla odvíjet od velikosti pojištěného rizika a od očekávaného pojistného plnění (v dlouhém období) plus přiměřené odměny za správu pojištění a přiměřeného zisku. Představte si, že máte vzájemnou pojišťovnu, kde si sousedi navzájem pojistili své rodinné domy proti požáru. Domy jsou stejně velké, leží ve stejné obci a pravděpodobně existuje hodně podobné riziko, že u nich dojde k pojistné události. Přesto někteří platí pojistné, které je o třetinu nižší a další mají slevu i 50%. Přispívají tedy do společného balíku peněz, ze kterých se budou hradit případné škody výrazně méně, než ostatní. V případě pojistné události

³⁹ Česká asociace pojišťoven. *Kodex etiky v pojišťovnictví* [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné na <http://www.cap.cz>

ovšem dostanou stejně vysoké pojistné plnění, jako ostatní sousedé. Zjevně tady můžeme cítit z pohledu morálky vzájemnosti nesrovnalosti.

Proto část dotazníku věnujeme i vnímání slev na pojištění, jejich transparentnosti, případně jiným výhodám, který může obchodník nabízet klientům.

2.4.5 Pojistné události

Největším zdrojem stížností a tedy i pravděpodobně nejproblematičtější téma v pojišťovnictví z pohledu etiky je likvidace pojistných událostí. Je to téma, které si s sebou nese výraznou historickou zátěž v podobě konfliktů s etikou.

Byly to právě pojistné události, které se staly za totality způsobem, jak „elegantně“ okrádat stát (vždyť přece pojišťovna byla státní). To, že pojistné muselo být sociálně únosné a některé pojištění byly zřízeny na státní zakázku ke krytí ztrát z výroby státních podniků nebo zemědělských družstev, vedlo k naprostému popření pojistných principů oceňování rizik a zejména principu nahodilosti pojistných událostí.

V tomto nadmíru úrodném prostředí mohla vzkvétat korupce a klientelismus, což se také stalo. Ovšem dopadených a odsouzených úplatkářů nebylo mnoho a tak zásadní změny ve vnímání těchto etických výzev přišli až s privatizací pojišťovnictví v roce 1990 a později.

Nejzásadnější otázkou likvidace pojistných událostí stále zůstává vyplácená výše pojistného plnění. Pokud sečteme všechny důvody stížností, které se týkají výše pojistného plnění (viz kapitola 3.2.3. Náhrada penězi a co dál?) zjistíme, že 40 % všech stížností na likvidaci pojistných událostí jsou vlastně stížnosti na nízké pojistného plnění. A dalších 19 % stížností tvoří stížnosti na zamítnutí pojistného plnění.

Důvodů může být několik. Pokud začneme u pojišťovny, tak to může být nedostatečné seznámení s produktem a jeho pojistnými podmínkami, limity a pojistnými riziky. Také to může být relativní striktnost při výpočtu škody, kde se může stát, že pokud klient nedodrží pokyny pojišťovny, dostane se do problémů s prokazováním skutečného poškození a to má vliv na výši pojistného plnění. Dále to mohou být různé smluvní pokuty nebo srážky, vyplývající z porušení smlouvy, neposkytnutí spolupráce při sběru potřebných informací, úmyslné zavinění a podobné

případy, kde je zpravidla příčinou nedostatečná informovanost klienta. V těchto případech bývá většinou na vině nedostatečná komunikace v průběhu života pojistné smlouvy, ale i v případě samotné pojistné události.

Když se podíváme na motivy klientů, pak nejčastějším důvodem, který způsobuje nespokojenost s výší pojistného plnění je spekulace a snaha navyšovat pojistné plnění nad rámec smlouvy. Takovéto vědomé chování má charakter pojistného podvodu viz kapitola 3.2.7. Pojistný podvod.

2.4.6 Spravedlivost náhrady škody

Pojďme ještě otevřít téma spravedlivosti náhrady škody. Jak je možné, že dvěma různým klientům zaplatí pojišťovna za jednu a tu samou stejně poškozenou věc jiné pojistné plnění? K tomu, abychom tento problém demonstrovali, uvedeme si nejdříve část definice náhrady škody pro havarijní pojištění motorových vozidel, které se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami VPPH 2006 České pojišťovny.

„8. Určení výše pojistného plnění pro vozidlo, jeho části včetně samostatně pojištěného čelního skla, obvyklou i mimořádnou výbavu vozidla včetně jejich částí:

a) vzniklo-li právo na pojistné plnění z pojistné události,

*kteřou bylo vozidlo poškozeno tak, že přiměřené náklady na jeho opravu snížené o obvyklou cenu zbytků nahrazovaných částí poškozeného vozidla jsou menší než 80 % obvyklé ceny, kterou mělo vozidlo bezprostředně před pojistnou událostí, je pojišťovna povinna vyplatit částku **odpovídající přiměřeným nákladům** na opravu poškozeného vozidla sníženou o obvyklou cenu zbytků nahrazovaných částí poškozeného vozidla.“⁴⁰*

Rozdíl dvou různých pojistných plnění dvěma různým stejně poškozeným pojištěným spočívá v přiměřenosti nákladů na opravu poškozeného vozidla. Takže zatímco je pro jednoho klienta přiměřené, aby si svoje vozidlo nechal opravit v drahém, značkovém autoservisu druhý klient si chce nechat vyplatit pojistné plnění v hotovosti a sám si svoje auto opraví doma v garáži. Zatímco prvnímu klientovi proplácíme fakturu

⁴⁰ Česká pojišťovna a.s. *Všeobecné pojistné podmínky VPPH 2006* [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné na <http://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/65206/vpp-sdruzene-pojisteni-vozidla-1012.pdf>

od značkového servisu v hodnotě například 100.000 Kč, druhému vyplácíme předpokládané náklady na opravu ve výši 70.000 Kč, které zahrnují cenu náhradních dílů, za které je možno tyto díly nakoupit u vybraného dodavatele. Cena práce je v tomto případě zhruba na úrovni nejlevnějších smluvních opravců v regionu, to znamená zhruba poloviční. Rozdíl je ve jednak v nedostatku kontroly při opravě ve značkovém servisu, jednak v tom, že náklady druhého klienta vyplácíme bez marže na náhradních dílech, bez provozní a správní režie a přiměřeného zisku, který má na opravě autorizovaný opravce. Otázka je, je takový rozdíl spravedlivý?

PRAKTICKÁ ČÁST

3 Popis výzkumu

3.1 Cíl a hypotézy výzkumu

V tomto výzkumu bychom chtěli ukázat, které etické problémy v oblasti pojišťovnictví vnímají současní klienti pojišťoven i ti, kteří pojištění nejsou. Výzkum jsme provedli formou dotazníku⁴¹, který jsme distribuovali prostřednictvím internetu, sociálních sítí i elektronické pošty. Podstata tohoto výzkumu je ve formulování pravděpodobných oblastí s nejčastějšími výskyty etických problémů a zároveň v každé oblasti vymodelujeme, na základě předchozích úvah v teoretické části, několik momentů, které by mohly vykazovat zvýšenou reakci respondentů při dotazu na etiku tohoto momentu.

Cílem výzkumu je po vyhodnocení tohoto dotazníku identifikovat nejproblematičtější momenty z pohledu etiky v pojišťovnictví. Abychom dosáhli co nejkonkrétnějších výsledků a byli schopni tyto výsledky převést do nějakého praktického opatření v závěru praktické části, omezili jsme se stejně jako v teoretické části zejména na problematiku neživotního pojištění a jeho životní cyklus.

Předpokládáme, že nejsilnějším momentem z pohledu etického konfliktu bude oblast pojistných plnění a to zejména problematika pojistného podvodu, na který se v dnešní době všechny významné pojišťovny velice zaměřují. Dále očekáváme problematická místa v oblasti složitosti a neprůhlednosti pojistných podmínek a výraznější reakci také očekáváme v názoru na existenci či neexistenci silných morálních principů v odvětví pojišťovnictví.

3.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořilo 77 respondentů rozložených podle toho, jestli mají nebo měli uzavřené některé z neživotních pojištění na klienty pojišťoven nebo na neklienty

⁴¹ HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

(viz graf 4). Jemnější dělení jsme díky relativně menšímu počtu respondentů nepovažovali za vhodné, protože by při větším počtu segmentů a tím pádem malém počtu respondentů v některém ze segmentů mohlo dojít k významným statistickým nepřesnostem. Také vzhledem k diskutované problematice etiky a v souvislosti s návrhem opatření, které se bude dotýkat všech klientů bez závislosti na segmentu, není nutné více segmentovat jednotlivé naše respondenty.

Graf 5 - Rozdělení respondentů na klienty a neklienty pojišťoven



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Z předvedeného výzkumného vzorku je patrné, 90% všech respondentů má zkušenosti s pojišťovnami, pojištěním, zprostředkovateli pojištění a většina z nich i s likvidací pojistných událostí. Můžeme tedy předpokládat, že výzkumný vzorek je dostatečně znalý zkoumané tematiky a je způsobilý odpovídat na naše výzkumné otázky. Protože o šíření výzkumného dotazníku byli požádáni také pracovníci pojišťovny a její spolupracovníci, na konci průzkumu se také ptáme ne to, kolik

z respondentů je zaměstnanců pojišťovny, případně spolupracovníků pojišťovny (pojišťovacích poradců, makléřů, a jiných externích spolupracovníků).

3.3 Metody sběru dat

Základní zvolenou metodou sběru dat bylo dotazování se respondentů formou dotazníku. Vzhledem k tomu, aby byl dotazník snadno dostupný, dobře šířitelný a jednoduše vyhodnotitelný, navrhli jsme internetový formulář, který byl vytvořený pomocí nástrojů dotazníkové služby Vyplnto.cz⁴². Na těchto stránkách byl dotazník také posléze zveřejněný.

Většinu účastníků průzkumu jsme oslovili přímo e-mailem (86,2 %), druhá největší část respondentů se rekrutovala z návštěvníků serveru vyplnto.cz (9,2 %).

Další parametry tohoto průzkumu můžete vidět v následující tabulce:

Tabulka 1 - Základní údaje o provedeném průzkumu

Autor průzkumu:	Ivo Hawiger
Šetření:	12. 03. 2013 - 16. 03. 2013
Počet respondentů:	77
Počet otázek (max/průměr):	12 / 12
Použité ochrany:	žádné
Zobrazení otázek:	celý dotazník najednou
Návratnost dotazníků:	79.6%
Návratnost dotazníků je dána poměrem vyplněných a zobrazených dotazníků. Jedná se o orientační údaj, který nebere v potaz ty oslovené respondenty, kteří ani nezobrazili úvodní text (neklikli na odkaz na dotazník).	
Průměrná doba vyplňování:	00.08:27

Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

⁴² Tato dotazníková služba je veřejně dostupná na <http://www.vyplnto.cz>

3.4 Sběr a zpracování údajů

3.4.1 Tvorba dotazníku pro oslovení klientů pojišťoven

Na základě výše uvedených dedukcí za použití analytického přístupu a techniky rozhovoru jsme dospěli k následující struktuře internetového dotazníku:

Máte nebo měl/a jste uzavřená některá z neživotních pojištění? (např. pojištění motorových vozidel, majetku, odpovědnosti nebo zemědělské pojištění)

- a) Ano
- b) Ne

Vnímáte pojišťovnictví jako odvětví podnikání se silnými etickými principy?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Něco mezi
- d) Spíše ne
- e) Rozhodně ne

Pokud v pojišťovnictví etické principy existují, myslíte, že se podle nich jedná?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Něco mezi
- d) Spíše ne
- e) Rozhodně ne
- f) Etické principy v pojišťovnictví neexistují

Je pro vás osobně etika v pojišťovnictví důležitá?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Něco mezi
- d) Spíše ne
- e) Rozhodně ne

Přesto, že je etika záležitostí celé naší společnosti a jedno neetické chování způsobuje další, myslíte si, že je nejzávažnějším problémem:

- a) porušování etických norem pojišťovny
- b) porušování etických norem klienty
- c) nedostatek etického vědomí v celé společnosti
- d) chybějící etické normy v podobě zákonů
- e) dědictví úpadku etiky v době totality
- f) Jiná odpověď

Ve které oblasti jste se setkali s největšími etickými problémy (vyberte jednu či více oblastí, nebo nevybírejte nic)

- a) Výběr pojišťovny (klamavé reklamy, nedostatek informací, zavádějící prezentace zprostředkovatelů,...)
- b) Výběr produktu (doporučování nevhodného nebo nevýhodného produktu, chybí konkurenční srovnání, složitost produktu, komplikované podmínky,...)
- c) Sjednávání smlouvy (nejasné nebo velmi složité podmínky, zamlčování nebo zkreslování důležitých informací, sjednávání smlouvy na neexistující věci,...)
- d) Poskytování slev na pojistném a jiných výhod (nejasné principy, klientelismus, úplatky, neslučuje se s hodnotou rizika,...)
- e) Pojistné události (náhrada škody nekryje náklady, nečekané výklady pojistných podmínek nebo zákonů, podpora šedé ekonomiky, úplatkářství, pojistné podvody,...)

Oblast výběru pojišťovny – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

- a) Reklamy v televizi jsou klamavé nebo velmi zkreslující nabízené služby, chování pojišťovny nebo vytvářejí jiné klamné pocity, které ovlivňují výběr pojišťovny
- b) Nejsou dostupné dostatečně kvalitní informace o pojišťovnách, které by umožnily jejich srovnání a posouzení jejich důvěryhodnosti a schopnosti dostát svým případným závazkům.

- c) Zprostředkovatel pojištění poskytl nepravdivé, neúplné nebo zavádějící informace o pojistiteli, které pak výrazně ovlivnily moji volbu.
- d) V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy
- e) Jiná odpověď

Oblast výběru pojistného produktu – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

- a) Zprostředkovatel pojištění nabízí nevhodné nebo pro vás nevýhodné (myšleno nepřiměřeně drahé) produkty.
- b) Chybí dostatečný přehled pro srovnání konkurenčních produktů
- c) Produkt je tak složitý, že si nejsem jistý/á, co mám přesně pojištěné a na jaká rizika a z čeho se skládá pojistné.
- d) Pojistné podmínky jsou rozsáhlé a nesrozumitelné, není z nich dobře zřejmé, co pojištění kryje a co nikoliv, odkazují na jiné právní normy (např. zákony), a díky tomu nevím, co se stane v případě vzniku škody.
- e) V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy
- f) Jiná odpověď

Oblast sjednávání smlouvy – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

- a) Jednání zprostředkovatele pojištění je nekorektní, snaží se zamlčovat nebo zkreslovat důležité informace nebo navádí k neetickému jednání.
- b) Vědomě občas klient uvádí zkreslené údaje, aby snížil velikost rizika a tím i na výši pojistného nebo se vyhnul možnému neuzavření smlouvy.
- c) Pojištění se sjednává na poškozené nebo neexistující věci.
- d) V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy
- e) Jiná odpověď

Oblast poskytování slev na pojistném a jiných výhod – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

- a) Slevy na pojistném se poskytují netransparentně, díky tomu dochází ke zkreslování přijímaných rizik a nespravedlivému určování pojistného.

- b) Je neoprávněně zvýhodňována jedna skupiny klientů na úkor druhé.
- c) Je požadovaný úplatek za poskytnutí slevy nebo výhody
- d) Sleva nebo výhoda je poskytnuta bez vědomí klienta a je podmíněna dodržováním podmínek, o kterých klient neví.
- e) V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy
- f) Jiná odpověď

Oblast pojistných událostí – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

- a) Náhrada škody nekryje náklady spojené s nápravou škody, přesto, že by to tak podle smlouvy mělo být (nebo to aspoň obchodník tvrdil)
- b) Pojišťovna si vykládá pojistné podmínky nebo zákony jiným způsobem, než její klient a tento výklad znevýhodňuje klienta. Přitom oba výklady jsou možné.
- c) Pojišťovna klienta přímo nebo nepřímo nutí k různým aktivitám, které podporují šedou ekonomiku (opravy bez dokladů, náhradní díly z vrakoviště, ...)
- d) Pracovník pojišťovny přijal nebo si vyžádal úplatek, aby například pojistná událost mohla být přednostně zaplacená nebo aby bylo vyšší pojistné plnění.
- e) Klient pojišťovny uplatňuje vědomě škodu, která se nestala, stala se před uzavřením pojištění nebo se stala jinak, než popisuje klient, aby mu vzniknul nárok na pojistné plnění.
- f) V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy.
- g) Jiná odpověď

Jste zaměstnanec pojišťovny nebo pro některou z nich pracujete?

- a) Ano
- b) Ne

3.4.2 Vyhodnocení výsledků

V této kapitole najdete grafy a komentáře z našeho průzkumu, který byl zveřejněný a jehož vyhodnocení si můžete také prohlédnout na stránkách dostupných online na <http://29162.vyplnto.cz>.

Každou položenou otázku vyhodnotíme, ukážeme strukturu odpovědí v grafické podobě, v podobě tabulky a výsledky náležitě okomentujeme. Budou-li zjištění vyplývající z odpovědí závažná, nastíníme možné řešení tohoto problému a pak v části 3.6.1. vybrané řešení rozvedeme a navrheme jeho implementaci.

Otázka č. 1: Máte nebo měl/a jste uzavřená některá z neživotních pojištění? (např. pojištění motorových vozidel, majetku, odpovědnosti nebo zemědělské pojištění)

Graf 5 - Odpovědi na otázku č. 1



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Výsledek této otázky ukazuje, jak již bylo uvedeno v předchozím textu, že se průzkumu zúčastnili převážně respondenti, kteří mají přímé zkušenosti s pojištěním. Přes 90% našich respondentů má nebo mělo uzavřeno některé z neživotních pojištění. Dá se očekávat, že jejich odpovědi budou relevantní a budou vystihovat jejich aktuální zkušenosti se všemi fázemi, kterými prochází během svého života pojistná smlouva.

Nicméně v průzkumu nás budou zajímat i odpovědi nepojištěných respondentů, kteří samozřejmě také vytváří celkové povědomí o etice v pojišťovnictví.

Otázka č. 2: Vnímáte pojišťovnictví jako odvětví podnikání se silnými etickými principy?

Graf 6 - Odpovědi na otázku č. 2



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

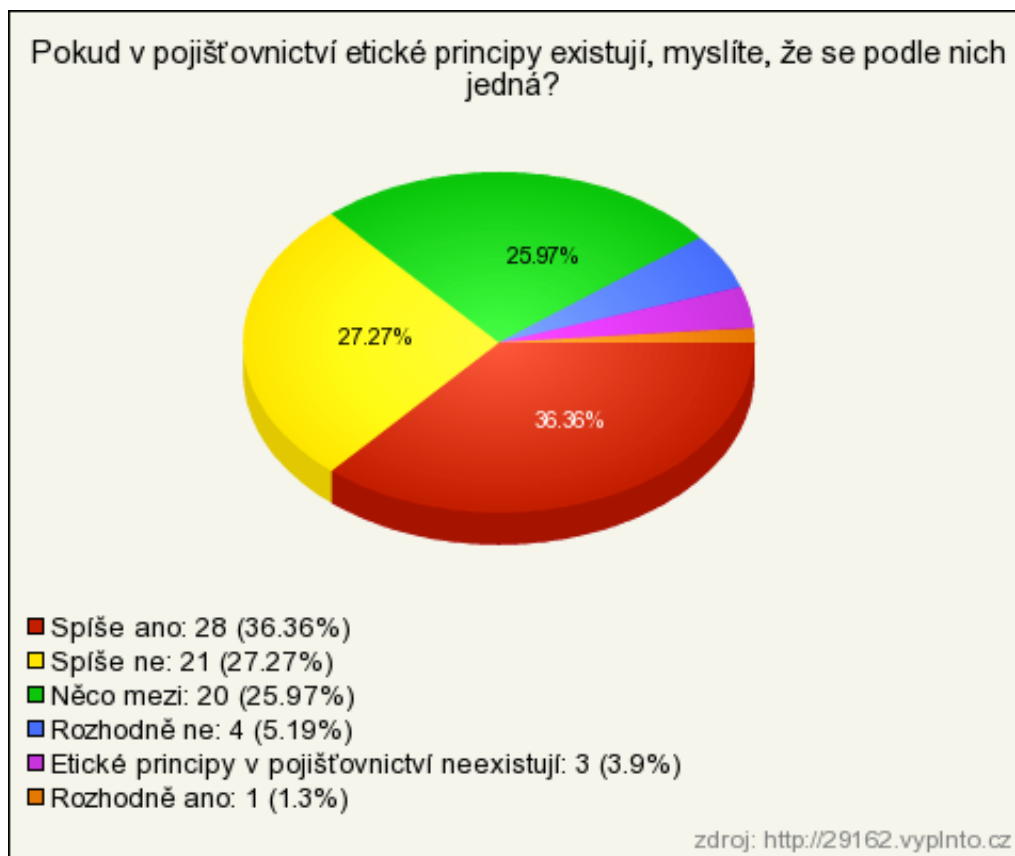
Komentář:

Odpovědi na otázku o vnímání pojišťovnictví, jako odvětví se silnými etickými principy nejsou ostře vyhraněné. Přesto téměř 60% všech respondentů si myslí, že v pojišťovnictví existují silné etické principy, podle kterých by se mělo jednat. Jde o červenou a žlutou část grafu, kdy respondenti odpovídali Rozhodně ano (19,48%) a Spíše ano (40,26%).

Naproti tomu výrazná menšina (22,08%) tvrdí, že tento druh podnikání se nezakládá na silných etických principech. Přesto 22% respondentů, kteří odpověděli Rozhodně ne (10,39%) a Spíše ne (11,69%) je poměrně vysoká hodnota, která může být dána i projekcí vnímané absence jednání podle těchto principů viz otázka č. 3.

Otázka č. 3: Pokud v pojišťovnictví etické principy existují, myslíte, že se podle nich jedná?

Graf 7 - Odpovědi na otázku č. 3



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Otázkou na dodržování etických norem sledujeme, zda existuje konflikt mezi tím, jak jsou etické normy nastaveny (viz otázka č. 2) a tím, jak je podle nich jednáno.

Poměr těch, kteří si myslí, že se podle etických principů jedná je téměř vyrovnaný s těmi, kteří tvrdí, že je tomu právě naopak. Rozhodně ano a Spíše ano odpovědělo 37,36% všech respondentů proti 36,36% respondentů, kteří odpověděli Spíše ne, Rozhodně ne nebo Etické principy v pojišťovnictví neexistují.

Podle očekávání zde existují rozdíly, nicméně většina respondentů (85,71%), kteří odpověděli Rozhodně ano nebo Spíše ano na otázku č. 2 o existenci silných etických principů v pojišťovnictví, si také myslí, že se podle těchto zásad spíše jedná.

Otázka č. 4: Je pro Vás osobně etika v pojišťovnictví důležitá?

Graf 8 - Odpovědi na otázku č. 4



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Dotazem na otázku Je pro Vás osobně etika v pojišťovnictví důležitá zkoumáme, kolik respondentů by si přálo, aby se podle etických norem v pojišťovnictví jednalo. Drtivá většina respondentů (97,4%) odpovídá Rozhodně ano nebo Spíše ano. Můžeme z této odpovědi dovodit, že by většina lidí byla spokojenější, kdyby existovaly silné etické normy, podle kterých by se zároveň pojišťovny i jejich klienti chovali.

Je pravděpodobné, že pokud budeme navrhopvat opatření, které povede ke posunu ve vnímání dodržování etických pravidel, povede takové opatření ke zvýšení pocitu důvěry a spokojenosti klientů pojišťovny.

Otázka č. 5: Přesto, že je etika záležitostí celé naší společnosti a jedno neetické chování způsobuje další, myslíte si, že je nejzávažnějším problémem:

Graf 9 - Odpovědi na otázku č. 5



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Tato otázka pátrá po názoru respondentů na to, kde vidí původ porušování etických zásad. Dvě třetiny respondentů (67,53%) vidí problém v nedostatku etického vědomí celé společnosti, to znamená, že aby se zlepšilo dodržování etických principů v pojišťovnictví, musela by se zlepšit morálka celé společnosti. Druhá největší skupina (15,58%) má názor, že příčinou špatného etického prostředí jsou pojišťovny a třetí nezanedbatelná část (6,49%) spatřuje problém v porušování etických norem klienty pojišťoven. Zajímavé jsou netypické odpovědi dvou respondentů, z nichž jeden vidí problém v absenci morálních vzorů a druhý tvrdí, že jde o souhrn všech uvedených problémů, kde není jednoduché říct, který z nich je nejzávažnější spouštěč.

Naším cílem je navrhnout opatření, které by se mohlo kladně projevit ve zlepšení etického prostředí v pojišťovnictví. První největší vnímanou příčinu – nedostatek etického vědomí celé společnosti – nedokážeme v tuto chvíli efektivně ovlivnit, proto se zaměříme při hledání řešení zejména na chování pojišťoven. Nicméně v dalším uvažování nevynecháme ani možné excesy v chování klientů.

Zbylé možnosti, jako jsou chybějící zákonné normy nebo morální úpadek v období totality, nemají podle respondentů významnější vliv na etiku v tomto odvětví a tudíž se jimi nebudeme již dále zabývat.

V následujících otázkách si rozdělíme dění kolem pojišťování na několik oblastí, a to na výběr pojišťovny, výběr pojistného produktu, sjednání pojistné smlouvy, poskytování slev na pojistném a na oblast pojistných událostí.

Otázka č. 6: Ve které oblasti jste se setkali s největšími etickými problémy (vyberte jednu či více oblastí, nebo nevybírejte nic)

Graf 10 - Odpovědi na otázku č. 6



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

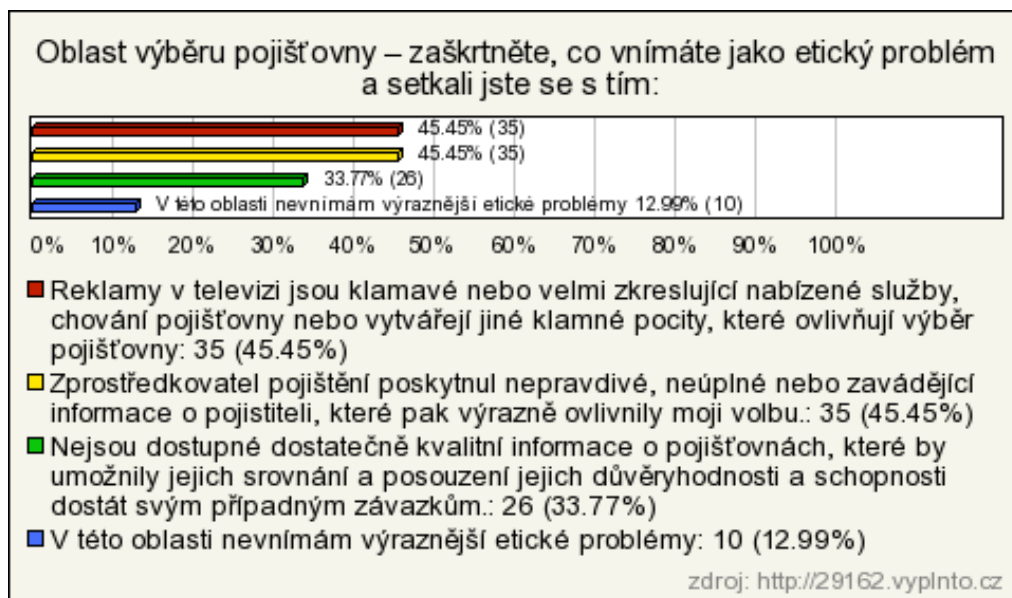
Rozdělením na několik oblastí - výběr pojišťovny, výběr pojistného produktu, sjednání pojistné smlouvy, poskytování slev na pojistném a na oblast pojistných událostí, získáme jasnější cíl, na který se máme při řešení problematického jednání zaměřit. Největší etické problémy vnímají respondenti v oblasti sjednávání smlouvy (53,25%)⁴³, následuje oblast pojistných událostí (49, 35%). Naopak oblastí, ve které vidí respondenti nejméně problémů je poskytování slev na pojistném a jiné výhody.

Při zužování našeho výběru se tedy zaměříme zejména na momenty kolem sjednávání smlouvy a kolem pojistných událostí.

⁴³ U otázek typu "seznam - alespoň jedna" si mohli respondenti zvolit více odpovědí, proto součet procent u jednotlivých odpovědí nemusí dát dohromady 100%

Otázka č. 7: Oblast výběru pojišťovny – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

Graf 11 - Odpovědi na otázku č. 7



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

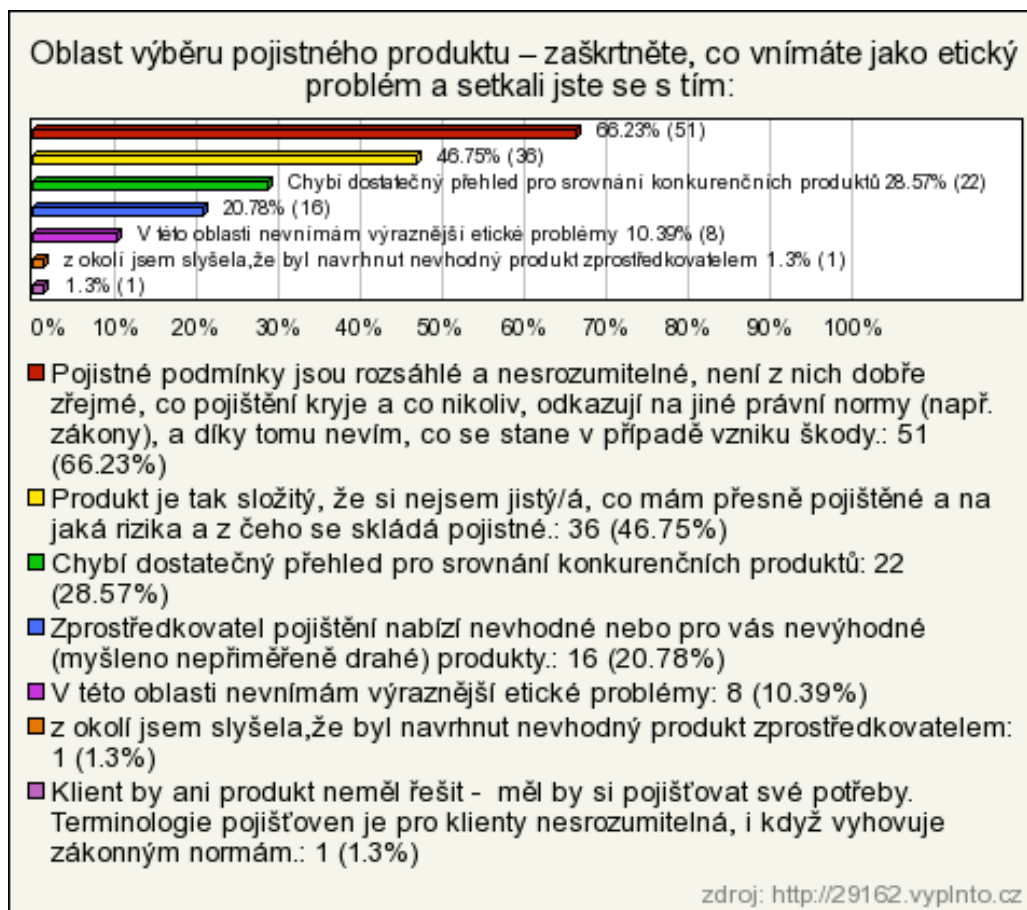
Komentář:

Oblast výběru pojišťovny není nejzávažnějším tématem a 12,99% respondentů v ní dokonce ani nevidí žádný závažnější etický problém. Přesto respondenti s převahou nejvíce vnímají etické nedostatečnosti zejména v reklamě, kdy bývají ovlivňováni neetickými způsoby a z pohledu responze je stejně významné téma poskytování nepravdivých, neúplných nebo zavádějících informací o pojistiteli zprostředkovatelem pojištění.

Přesto, že se tímto tématem nebudeme detailněji zabývat, pravděpodobně by prospělo, kdyby se pojišťovny zaměřili na to, jak udělat přitažlivou reklamní kampaň na své služby, která by neklamala klienty nebo výrazně nezkreslovala vlastnosti nabízených pojistných produktů. Také zprostředkovatelé pojištění by měli více dbát na korektní představování pojistitele, které by poskytovalo všechny potřebné informace pro objektivní volbu budoucího klienta.

Otázka č. 8: Oblast výběru pojistného produktu – zaškrtněte, co vnímáte jako etický problém a setkali jste se s tím:

Graf 12 - Odpovědi na otázku č. 8



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

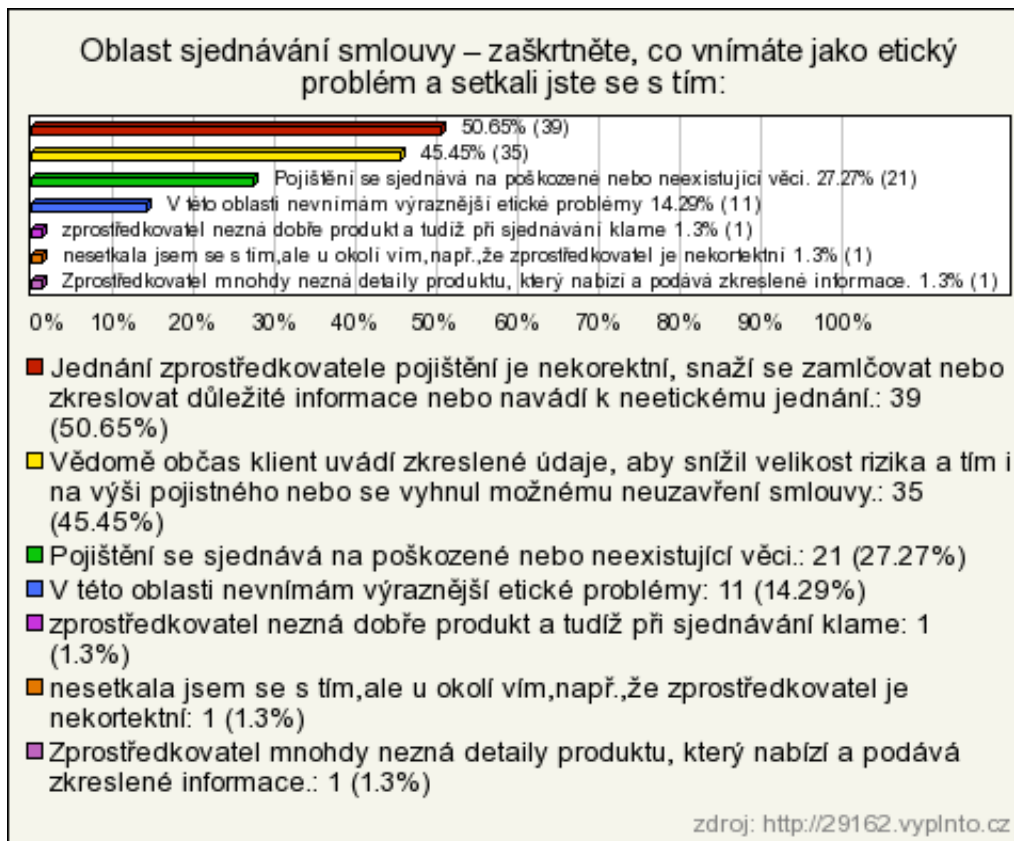
Při výběru pojistného produktu si dvě třetiny (66,23%) respondentů myslí, že pojistné podmínky těchto produktů jsou rozsáhlé a nesrozumitelné, že z nich není dobře zřejmé, co všechno pojištění kryje a co nikoliv, nebo se odkazují na právní normy, místo, aby poskytly kompletní informaci v jednom dokumentu. Díky tomu respondenti neví, co se stane při vzniku škody.

I když je podle respondentů oblast výběru pojistného produktu až třetí nejzávažnější oblastí z pěti sledovaných, měly by pojišťovny věnovat mimořádnou pozornost tomu, jakým způsobem prezentují svoje produkty klientům a zejména tomu, jak složité je pochopit podmínky, za kterých se pojištění uplatňuje. Je pochopitelné, že

právní normy upravující pojistné produkty nejsou triviální, nicméně by měl existovat ke každému produktu zjednodušený výklad, který bude obsahovat nejčastější situace, ve kterých se klient může ocitnout a správný způsob jejich řešení. Zároveň by bylo užitečné srozumitelnou formou ukázat problematické situace, se kterými se setkali klienti před nimi a dát návod, jak se jich pokud možno vyvarovat.

Otázka č. 9: Oblast sjednávání smlouvy – setkali jste se s tím, že:

Graf 13 - Odpovědi na otázku č. 9



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Jednou z klíčových oblastí je sjednávání pojistné smlouvy. Jako nejvíce postiženou neetickým jednáním ji označilo 53,25% respondentů. Nejvíce problematickými momenty v této oblasti je nekorrektní jednání zprostředkovatele pojištění tím, že se snaží zamlčet nebo zkreslovat důležité informace nebo navádí k neetickému chování (50,85%) nebo že klient uvádí zkreslené údaje, aby snížil velikost rizika a tím i výši pojistného nebo se vyhnul možnému neuzavření smlouvy (45,45%). Více než čtvrtina respondentů (27,27%) se také domnívá, že pojištění se sjednává na poškozené nebo neexistující věci. Pouze 14,29% respondentů si myslí, že je při sjednávání pojistné smlouvy všechno podle etiky pojišťovnictví. Ve volných komentářích se také dočteme, že zprostředkovatel nezná dobře produkt a tudíž při

sjednávání klame, nebo že zprostředkovatel mnohdy nezná detaily produktu, který nabízí a podává zkreslené informace.

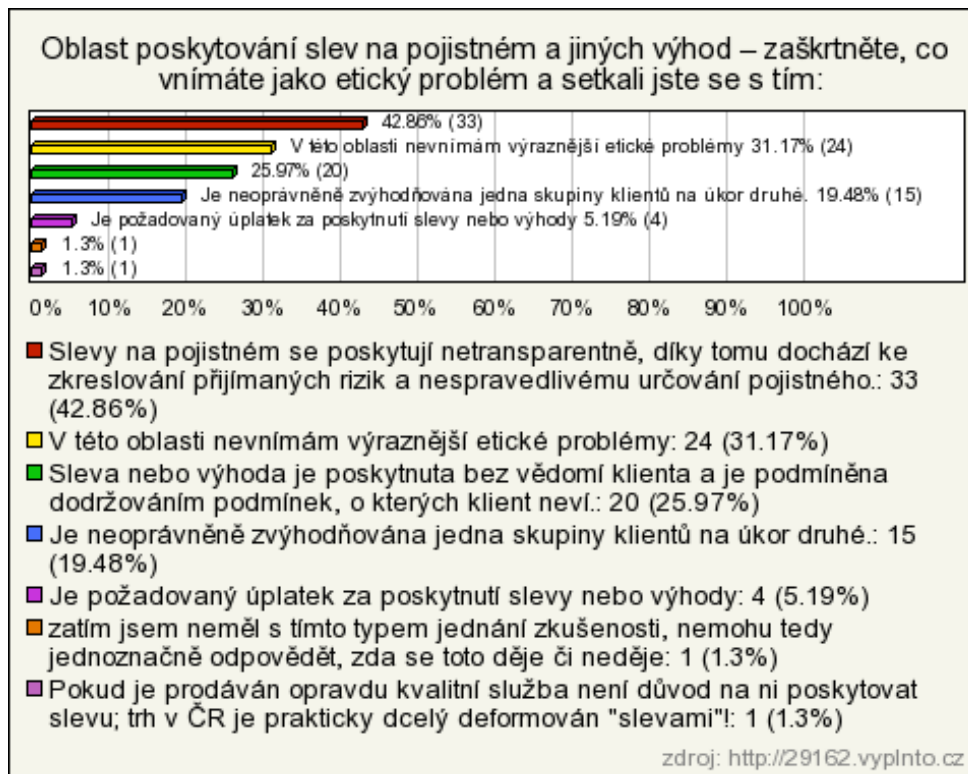
Tuto oblast si zvolíme jako oblast s největším potenciálem a zaměříme na ní svoje řešení. Toto řešení by mělo postihnout většinu ze zmíněných nedostatků a účinně je napravit. Při zamyšlení na tím, jakým způsobem zabráníme zprostředkovateli uvádět nekorektní informace, jak nenechat klienta uvádět zkreslené údaje nebo pojišťovat neexistující nebo poškozené věci jako nové, případně jak klienta ještě při tom všem informovat o tom, co přesně znamenají pojistné podmínky se nám nabízí několik řešení.

1. Kontrola pojištěných věcí nezávislým subjektem
2. Přimět zprostředkovatele pojištění, aby svou práci dělali kvalitněji, případně je nechat pořizovat fotodokumentaci pojišťovaných věcí nebo objektů.
3. Ověřovací telefonický rozhovor, který nám po sjednání smlouvy s klientem poskytne jednak zpětnou vazbu o kvalitě provedeného obchodu, pak nám dá příležitost projít s klientem pojistné podmínky a do třetice nám umožní si alespoň dotazovou metodou ověřit některé stěžejní objekty pojištění, jejich stav, případně existenci a při pochybnostech zorganizovat kontrolu na místě.

Podrobněji jednotlivé možnosti rozebereme v kapitole 3.6.1 Návrh řešení, kde pak jednu možnost vybereme a navrhujeme její implementaci v podmínkách České pojišťovny.

Otázka č. 10: Oblast poskytování slev na pojistném a jiných výhod – setkali jste se s tím, že:

Graf 14 - Odpovědi na otázku č. 10



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

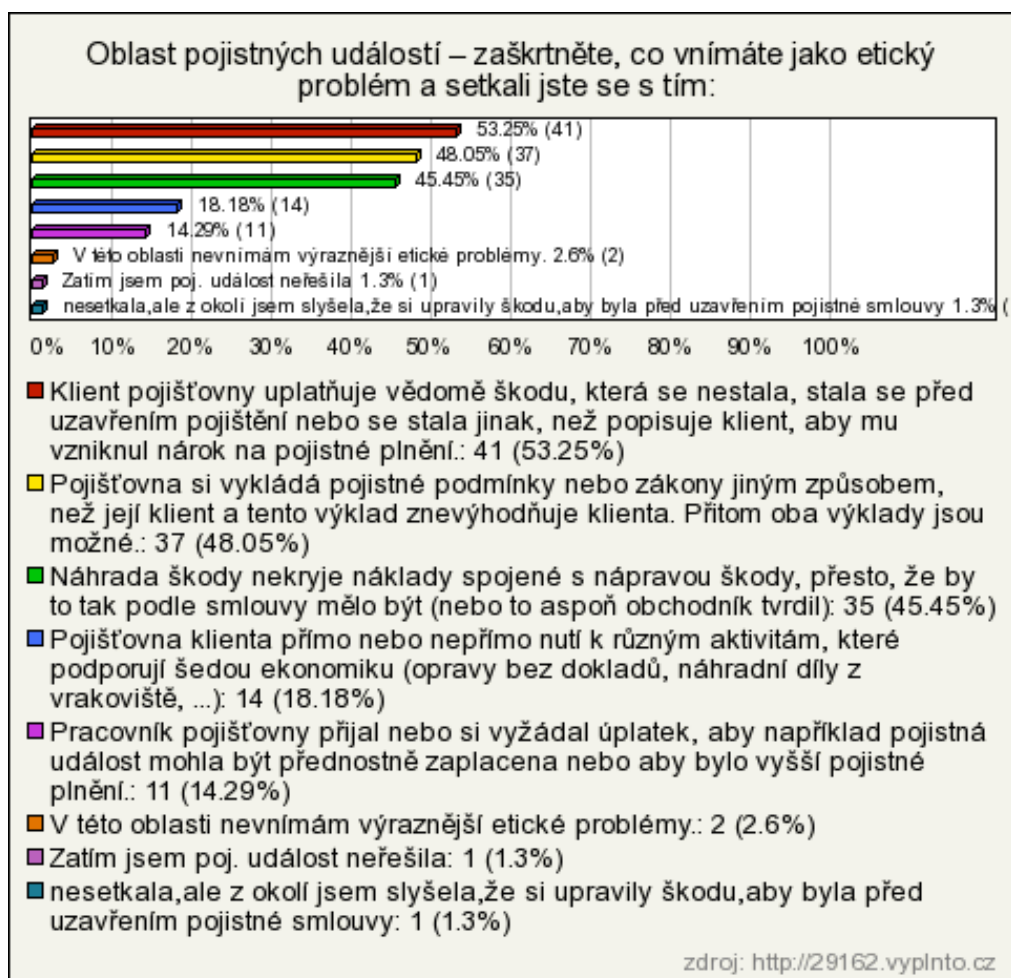
Oblast poskytování slev na pojistném nebyla pro respondenty jedna z nejdůležitějších z pohledu etiky. Pouze 18,18% respondentů ji v otázce číslo 6 označilo jako možný zdroj etických problémů a v této otázce hned druhá největší skupina respondentů (31,17%) tvrdí, že zde nevidí výraznější etické problémy.

Zajímavé je v tomto ohledu srovnání respondentů, kteří pracují v pojišťovnictví s těmi, kteří v pojišťovnictví nepracují. Pojišťováci v oblasti poskytování slev vidí problém pouze ve svých 14%, naproti tomu nepojišťováci vnímají tento problém téměř ve dvojnásobném počtu, přesněji ve 25,9% respondentů z této skupiny.

Přesto z pohledu všech respondentů se jeví jistá forma zkreslování rizika formou neopodstatněných slev na pojistném jako etický problém, i když je v tomto průzkumu zastíněn problémy při sjednávání pojistných smluv a likvidaci pojistných událostí.

Otázka č. 11: Oblast pojistných událostí – setkali jste se s tím, že:

Graf 15 - Odpovědi na otázku č. 11



Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Komentář:

Historicky zřejmě nejproblematictější oblastí byla právě oblast pojistných událostí. Jak jsme zmínili již v teoretické části, trpěla Česká státní pojišťovna a později i ostatní pojišťovny, zejména v porevolučním období, velkou korupční zátěží se kterou nebylo jednoduché se vypořádat. V dnešní době jsme očekávali, že otázka korupce již bude upozaděna a o to více vyniknou jiné problémy.

Opravdu se to stalo, problém úplatkářství vnímá pouhých 14,29% všech respondentů. Není to sice malé číslo, nicméně je to nejméně často využitá možnost při odpovídání. Přesto by pojišťovny měly stále věnovat extrémní pozornost korupci ve všech částech firmy a v likvidaci pojistných událostí dvojnásob.

Problematika etického chování se ovšem v této době přesouvá do oblasti pojistného podvodu, který taktéž identifikuje největší skupina respondentů (53,25%). V České pojišťovně se tomuto tématu významně věnujeme a napříč celou firmou zde běží několik projektů, které se zabývají právě detekcí podezřelých okolností, podezřelého chování a prediktivnímu modelování pojistného podvodu. Také se plánuje projekt na analýzu sociálních sítí⁴⁴ a skóringové modely klientů i celých těchto sítí. Zajímavým projektem se zdá být i identifikace úrovně stresu při telefonickém kontaktu. Na základě vědeckých poznatků lze tímto způsobem mimo jiné detekovat například lhaní při hlášení pojistné události.

Domníváme se proto, že do oblasti likvidace pojistných událostí je v současné době soustředěna pozornost pojistitelů a přesto, že se jedná o druhou nejproblematictější oblast, nebudeme zde navrhnout opatření, která by se týkala specificky likvidace pojistných událostí. Přesto naše opatření, které se bude vztahovat k oblasti vzniku pojistné smlouvy nakonec ukáže, že má ambice ovlivnit i způsob likvidace pojistných událostí, respektive segmentaci klientů a rizika a podle toho volbu efektivního způsobu likvidace pojistné události.

⁴⁴ Zde není myšlena analýza dat ze sociálních sítí jako je např. Facebook, ale jde o analýzy vlastních dat o klientech, které se podle určitých atributů (adresa, telefon, číslo účtu, účast na dopravní nehodě, atd.) spojují a vytvářejí tak struktury sociálních sítí.

3.5 Interpretace údajů

Kapitola Interpretace údajů se bude zabývat shrnutím nejvýznamnějších poznání z našeho průzkumu, které jsme již popsali v komentářích u jednotlivých otázek. Zaměříme se na jejich interpretaci a podíváme se na možná vysvětlení těchto skutečností, které vyplynuly s nasbíraných dat.

V druhé části této kapitoly provedeme stručnou analýzu vybraných problémů, kterou použijeme jako základ pro návrh jejich řešení v následující kapitole.

3.5.1 Identifikace nejnámějších (nejzávažnějších) etických problémů

Podíváme-li se na výsledky našeho průzkumu, rozpoznáme, která z našich navržených témat o etice v pojišťovnictví považují respondenti tohoto průzkumu za časté zdroje etických problémů. Tabulka 2 jejich odpovědi přehledně shrnuje:

Tabulka 2 - Identifikace nejnámějších etických problémů

Odpověď	Počet odpovědí	% respondentů
Sjednávání smlouvy (nejasné nebo velmi složité podmínky, zamlčování nebo zkreslování důležitých informací, sjednávání smlouvy na neexistující věci,...)	41	53.25%
Pojistné události (náhrada škody nekryje náklady, nečekané výklady pojistných podmínek nebo zákonů, podpora šedé ekonomiky, úplatkářství, pojistné podvody,...)	38	49.35%
Výběr produktu (doporučování nevhodného nebo nevýhodného produktu, chybí konkurenční srovnání, složitost produktu, komplikované podmínky,...)	34	44.16%
Výběr pojišťovny (klamavé reklamy, nedostatek informací, zavádějící prezentace zprostředkovatelů,...)	33	42.86%
Poskytování slev na pojistném a jiných výhod (nejasné principy, klientelismus, úplatky, neslučuje se s hodnotou rizika,...)	14	18.18%

Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Z tohoto pohledu jsou největšími tématy oblasti Sjednávání pojistné smlouvy a oblast Pojistné události. Pojistné události jsou téma, kterým se pojišťovny v současné době hodně zabývají zejména z pohledu pojistného podvodu, ale i při eliminaci zaměstnaneckého fraudu. Právě toto téma bylo nejčastěji zmiňováno respondenty jako etický problém. Druhé nejčastější téma u pojistných událostí bylo, že pojišťovna si vykládá pojistné podmínky jinak než její klient, převážně v neprospěch tohoto klienta. Toto neetické jednání zatím podržíme na seznamu a vrátíme se k němu v analýze vybraných problémů.

Nejčastější etické konflikty vznikají podle respondentů v oblasti sjednávání pojistných smluv. Pojďme se tedy ještě jednou podívat, která témata nejčastěji skórovala v této oblasti.

Tabulka 3 - Hlavní etické konflikty při sjednávání pojistných smluv

Odpověď	Počet odpovědí	% respondentů
Jednání zprostředkovatele pojištění je nekorektní, snaží se zamlčovat nebo zkreslovat důležité informace nebo navádí k neetickému jednání.	39	50.65%
Vědomě občas klient uvádí zkreslené údaje, aby snížil velikost rizika a tím i na výši pojistného nebo se vyhnul možnému neuzavření smlouvy.	35	45.45%
Pojištění se sjednává na poškozené nebo neexistující věci.	21	27.27%
V této oblasti nevnímám výraznější etické problémy	11	14.29%

Zdroj: HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>

Respondenti zde poukazují na nekorektní jednání pojistného zprostředkovatele, zamlčování nebo zkreslování důležitých informací nebo navádění k neetickému jednání.

Také vidí, že je v rozporu s etikou, že si občas klient vědomě upravuje údaje, které jsou důležité pro výši pojistného nebo přijetí rizika do pojištění.

Oběma těmto jevům bychom chtěli předcházet nebo se jim alespoň bránit. Navíc bychom si k tomu chtěli přidat prevenci různého výkladu pojistných podmínek pojišťovnou a klientem tak, jak byl tento problém identifikován v oblasti Pojistné události.

3.5.2 Analýza vybraných problémů

Stojíme tedy před analýzou následujících tří etických konfliktů:

- a) Jednání zprostředkovatele pojištění (při sjednávání smlouvy) je nekorektní, snaží se zamlčovat nebo zkreslovat důležité informace nebo navádí k neetickému jednání
- b) Vědomě občas klient uvádí (při sjednávání smlouvy) zkreslené údaje, aby snížil velikost rizika a tím i na výši pojistného, nebo se vyhnul možnému neuzavření smlouvy
- c) Pojišťovna si vykládá (při pojistné události) pojistné podmínky nebo zákony jiným způsobem, než její klient a tento výklad znevýhodňuje klienta. Přitom oba výklady jsou možné.

Pojďme analyzovat špatné jednání pojišťovacího zprostředkovatele při sjednávání smlouvy. Motivace k tomuto typu chování je dána zájmem pojišťovacího zprostředkovatele prodat daný produkt. Může se stát, že některé části pojistných podmínek mohou klienta odradit od uzavření obchodu. Zejména to bývají výluky z pojištění nebo omezení pojistného plnění na vybraná rizika nebo také omezení některých souborů věcí (například starožitností) určitou pojistnou částkou. Většinou tato omezení nejsou fatální a dají se za určitých podmínek (zvýšení pojistného, úpis rizika) přijmout do pojištění. Nicméně to může výrazně zvýšit riziko klientova odmítnutí nebo možnosti převedení klienta pod jiného správce.

Všechny tyto skutečnosti pak mohou mít vliv na to, jestli daný zprostředkovatel dostane provizi z uzavřeného obchodu, či nikoliv, případně jestli splní plán produkce.

V situaci, kdy většina pojistných zprostředkovatelů na českém trhu jsou osoby samostatně výdělečně činné nebo obchodní společnosti, je jejich motivace výrazně omezena právě počtem uzavřených obchodů a přijatým pojistným, protože od něj se odvíjí vyplácená provize. Navíc by v případě represivního jednání pojišťovny vůči zprostředkovateli hrozil jeho odchod ke konkurenci, na což je třeba brát zřetel, zejména u opatření, které by ošetřovaly velké procento nových obchodů.

Pro odhalení nekorektního jednání pojistného zprostředkovatele budeme potřebovat zejména dostatek informací o pojištěném objektu a jeho rizicích, které získáme nejlépe místním šetřením.

Dalším analyzovaným problémem je uvádění vědomě zkreslených nebo nepravdivých údajů klienty při sjednávání pojištění. Důvodem tohoto chování ve většině případů bývá snaha získat nižší pojistné. Například taxikář si pojistí svoje taxikářské auto tak, jako by to bylo auto k běžnému použití. V tomto případě místo trojnásobku běžného pojistného taxikář zaplatí pouze jednonásobek. Nebo klient při pojištění rodinného domu zamlčí, že je tento dům v záplavové oblasti. Zde kromě vyššího pojistného též vystavuje nebezpečí, že v případě pravdivých informací ho pojišťovna nevezme do pojištění nebo že riziko záplavy z pojistné smlouvy vyloučí.

Klient zkouší, jestli si toho pojistitel v případě pojistné události všimne a pak, když dojde k eventuálnímu zamítnutí pojistné události nebo k obvinění z pojistného podvodu, dochází ke konfliktu, který neprospívá ani pojišťovně, ani pojištěnému.

Předcházet tomuto problému je tedy v zájmu obou stran. Pokud se najde přijatelná argumentace, bylo by nejlepší přijímaná rizika včas rozeznávat a upozorňovat na ně klienta.

Třetím analyzovaným problémem je, že v případě pojistné události si pojišťovna vykládá pojistné podmínky nebo zákony jiným způsobem, než její klient. Zde je evidentní konflikt motivů, které vedou k následnému nedorozumění, případně sporu. Zatímco klient je motivován tím, že chce svoji pojištěnou věc opravit nebo nahradit věcí novou za jakoukoliv cenu, pojišťovna se snaží řídit svoje náklady a nevyplácet pojistné plnění v případech, které jsou sporné. Nebo též pojišťovna vkládá do svých pojistných podmínek pasáže, které mají za úkol řídit náklady spojené s opravou. Například povinnost klienta opravovat auto ve smluvním autoservise dané pojišťovny. Nebo typicky nejasné případy o tom co jsou nebo nejsou zachraňovací náklady. Dalším

příkladem by mohly být pojistné události z pojištění obecné odpovědnosti, kdy se klient může mylně domnívat, že pokud si například půjčí v půjčovně jízdní kolo a nedopatřením ho poškodí nebo zničí, že mu pojišťovna škodu uhradí. Bohužel mu nikdo náležitě nez důraznil při sjednání, že se takové pojištění nevztahuje na škody na věcech zapůjčených.

V tomto případě bychom očekávali, že nás někdo včas upozorní nebo nabídne včas pojistnou ochranu jiným produktem. Zde bohužel hraje roli motiv pojišťoven neinformovat o těchto věcech klienta, protože by mohl těchto informací zneužít při hlášení pojistné události a toto hlášení upravit tak, aby se škoda dala z příslušného pojištění zlikvidovat.

Zde je opět na místě minimálně prevence při sjednávání pojištění. Poskytování informací v průběhu života pojistné smlouvy a zároveň zesílenou ochranou proti pojistným podvodům se bránit zneužívání takových informací. Proto toto téma můžeme připojit k výše uvedeným dvěma a pokusit se o jedno společné řešení.

3.6 Shrnutí a doporučení

Na tomto místě si představíme jednotlivé varianty řešení, provedeme výběr nejlepší varianty a náš záměr realizace seznámíme klíčovými představiteli České pojišťovny a pokusíme se s nimi domluvit realizační projekt.

3.6.1 Návrh řešení

Náš návrh řešení vychází z analýzy vybraných etických problémů a směřuje k jejich prevenci nebo jejich redukci až eliminaci. V návrhu řešení bereme do úvahy naše potřeby a rizika popsána v analýze a vytvoříme několik variant, z nichž v závěru vybereme tu nejlepší.

Pokud chceme odhalovat špatně sjednané pojistné smlouvy ze strany pojišťovacích poradců a zároveň působit preventivně na nové obchody, potřebujeme osobní kontakt s klientem a ověření údajů uvedených na smlouvě. Následně pak by bylo

žádoucí vidět pojištěný objekt, abychom mohli tyto údaje porovnat a klienta upozornit na případné nesrovnalosti.

Pro odhalení nepravdivých údajů uvedených klientem při sjednání smlouvy a pro preventivní vliv na příští klientovi pojistné smlouvy by bylo opět nejlepší, pojištěný objekt vidět a porovnat skutečné údaje o něm s údaji na pojistné smlouvě. V budoucnu by se možná dalo pro předvýběr objektů, které by bylo dobré prohlédnout, použít telefonického dotazování v kombinaci například se systémem rozpoznávající lhaní po telefonu. Následně potom je ovšem osobní kontakt nezbytný.

K ošetření různosti výkladů pojistných podmínek klientem a pojišťovnou je potřeba systematická informační služba, která bude zveřejňovat a distribuovat důležité informace o možných nejasnostech, se kterými se pojišťovna setkala a díky kterým musela snížit pojistné plnění nebo i zamítnout celou pojistnou událost. Samozřejmě k tomu lze využít moderní, nízkonákladové komunikační kanály jako je email nebo krátké textové zprávy, ale prvotní informace při, nebo těsně po uzavření pojištění by byly jistě výhodou.

Vzhledem k těmto potřebám a s ohledem na rizika, které jsme uvedli v analýze, navrhuje následující možná řešení:

- a) Přimět zprostředkovatele pojištění, aby svou práci dělali kvalitněji. Nechat je pořizovat fotodokumentaci pojišťovaných věcí nebo objektů s následnou namátkovou kontrolou a v případě pochybení s možností represe. Pro sjednocení výkladů pojistných podmínek použít zjednodušené modely, které prezentuje obchodník, ověření by probíhalo formou zpětného volání a dotazování. Lze též využít k měření spokojenosti.
- b) Ověřovací telefonický rozhovor, který nám po sjednání smlouvy s klientem poskytne jednak zpětnou vazbu o kvalitě provedeného obchodu, pak nám dá příležitost projít s klientem pojistné podmínky a do třetice nám umožní si alespoň dotazovou metodou ověřit některé stěžejní objekty pojištění, jejich stav, případně existenci a při pochybnostech zorganizovat kontrolu na místě.
- c) Nezávislá návštěva klienta mobilním technikem pojišťovny, který není vázaný na obchod. Kontrola pojištěných věcí na místě, případně okamžité zjednání nápravy. Důkladná diskuse pojistných podmínek a komunikace problematických situací zejména v souvislosti s možnými pojistnými událostmi.

Pojďme si jednotlivé varianty v následující tabulce porovnat. Pro porovnání vybereme následující kritéria.

Tabulka 4 - Hodnocení variant řešení

Varianta/Kritéria	a) řádná práce pojistného poradce	b) telefonické ověření skutečného stavu	c) osobní návštěva mobilního technika
Účinnost	+	+	++
Vnímání klienta	++	-	+
Vnímání obchodníka	--	0	-
Úspora (poj. plnění)	0	1-2% z poj. plnění	až 5% z poj. plnění
Náklady	~ 1000 Kč/smlouvu	~ 100 Kč/smlouvu	~ 300 Kč/smlouvu
Riziko	Vysoké - odchod obchodníka i jeho klientů konkurenci	Střední - odchod klienta ke konkurenci	Nízké

Vysvětlivky:

- ++ výborné
- + dobré
- 0 neutrální
- slabé
- špatné

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Pokud porovnáme účinnost jednotlivých variant, pravděpodobně nejvyšší účinnost bude mít varianta c), protože návštěva nezávislého mobilního technika odhalí většinu nedostatků pojistné smlouvy. Zároveň mobilní technik je v České pojišťovně zároveň odborník na likvidaci pojistných událostí, proto dokáže kvalifikovaně odpovědět na většinu dotazů o pojistných podmínkách a pojistných událostech.

Ve vnímání klienta bude pravděpodobně nejlepší varianta pouze jedné návštěvy kvalitního obchodníka, který dokáže většinu nejasností vysvětlit a nejde mu pouze o to, získat smlouvu za každou cenu. Variantu osobní návštěvy také hodnotíme jako vcelku příznivou, zejména díky osobnímu kontaktu s pojištěným a dobré odbornosti mobilního technika.

Obchodník bude pravděpodobně nejhůře vnímat zatížení další vlastní prací bez nároku na dodatečnou odměnu. Mobilního technika může vnímat jako nežádoucí kontrolu, která mu komplikuje jeho práci.

Z pohledu úspory nákladů na pojistné plnění vyjde zřejmě nejlépe varianta kontroly mobilním technikem, protože ten odhalí nejvíce nedostatků a zároveň objekt zdokumentuje, což bude mít preventivní účinek proti spekulativním hlášením pojistných událostí a také se toto opatření může projevit na nárůstu pojistného tím, že si pojištěný upraví smlouvu směrem k vyššímu pojistnému krytí.

Největší náklady bude potřebovat obchodník, protože dneska pojištěné objekty de facto neprohlíží. Zejména v pojištění majetku (stavby, domácnosti) by se náklady díky cestovnímu výrazně zvýšily. Pokud připočítáme i časovou náročnost, celkové náklady by mohly dosáhnout až 1000 Kč na jednu smlouvu. U mobilních techniků máme dneska zkušenost, že jedna jejich prohlídka stojí zhruba 350 Kč. U prohlídek, které nevyžadují urgentní termín a je možné si je lépe naplánovat je předpoklad poklesu nákladů pod 300 Kč.

Z pohledu rizik představuje největší riziko odchod obchodníka se všemi jeho klienty ke konkurenční pojišťovně. Pokud bude klient dotazován zejména telefonicky a nebude s ním udržován osobní kontakt, hrozí menší riziko, a to odchod tohoto konkrétního klienta ke konkurenci. Pokud ovšem bude s klientem navázán osobní kontakt mobilním technikem, který bude působit jako výrazná autorita zejména v likvidaci případných pojistných událostí, pak je možné, že jeho doporučení i případná identifikace nedostatků nebude mít na vztah pojišťovny s klientem negativní vliv, možná toto opatření může být i vnímáno pozitivně.

Proto pro další diskuse tohoto návrhu s představiteli pojišťoven budeme mít preference pro variantu c) prohlídky mobilním technikem.

3.6.2 Diskuse návrhu s představiteli pojišťoven

Téma této diplomové práce včetně metodologie a výsledků průzkumu bylo na schůzce prezentováno představitelům České pojišťovny panu Radimu Nekovovi, vrchnímu řediteli úseku likvidace pojistných událostí – retail, a dále panu Petru Klasovi,

řediteli odboru mobilních techniků. Tito dva manažeři byli pro realizaci našeho záměru nejdůležitější. Náš návrh přišel navíc ve velice vhodné dobu, kdy se vytvářel plán strategie do roku 2016 a uvažování tímto směrem do něj jednoznačně zapadalo.

Diskuse k tomuto tématu byla velice otevřená a věcná. Nejvíce bylo diskutováno téma nákladů a přínosů daného řešení a zvolená varianta. Oba výše jmenovaní se přiklonili k variantě prohlídek pojištěných objektů mobilními technikami České pojišťovny. Jejich důvody byly zejména vyšší úspory v nákladech na pojistné plnění, větší spokojenost klienta a neméně důležitá skutečnost, že v době mimo kalamity mají mobilní technici volnou kapacitu na to, aby takové prohlídky mohli kvalitně provádět.

Předběžně bylo stanoveno období pro zkušební provoz v omezeném rozsahu na 3. čtvrtletí roku 2013. Také jsme se domluvili na spolupráci při vyhodnocování tohoto zkušebního provozu a na spolupráci při následném rolloutu této aktivity.

ZÁVĚR

Závěrem dovolu krátké zhodnocení této diplomové práce. Téma etiky v pojišťovnictví bylo velice inspirativní nejen díky přitažlivému etickému rozměru, který v současné společnosti trvale nabývá na významu, ale také díky osobním zkušenostem z pojistného trhu a zejména dvacetiletému působení v České pojišťovně.

Zajímavé bylo zkoumání zdrojů v teoretické části, ve které jsme ukázali ve stručnosti vývoj etického myšlení na různých filozofických směrech. Posléze jsme na největších ekonomických školách a osobnostech ekonomické vědy ukázali způsob aplikace obecné etiky do etiky v ekonomii. Přes aplikovanou etiku v ekonomii jsme udělali další krůček a představili si hlavní teze a principy etiky v pojišťovnictví. Její aktuálnost jsme demonstrovali na současném kodexu etiky v pojišťovnictví a ukázali jsme také právní základnu, ze které naše úvahy o etickém jednání také ze značné části vycházejí.

Na základě těchto teoretických znalostí a za spolupráce kolegů z České pojišťovny a jejich praktických zkušeností a velkého množství užitečných interních materiálů, se nám podařilo identifikovat pět klíčových oblastí ve kterých jsme zkoumali etické problémy. V každé z těchto oblastí jsme rozkryli tři až čtyři témata, u kterých mělo smysl uvažovat nad etikou v pojišťovnictví.

Z těchto oblastí a témat jsme sestavili internetový průzkum, kterého se úspěšně zúčastnilo 77 respondentů, kteří nám poskytli své názory na daná témata. Tato témata jsme jedno po druhém analyzovali a vyhodnocovali. Z identifikovaných etických problémů jsme vybrali ty nejzávažnější a u nich pak navrhli variantní řešení. Naše řešení redukuje problém nekorektních pojišťovacích zprostředkovatelů, zkreslování důležitých údajů o pojišťovaném objektu a částečně i problém různých výkladů pojistných podmínek.

Řešení jsme prezentovali představitelům České pojišťovny. Ti ho ohodnotili jako velice inspirativní a přínosné, zároveň jej začlenili do strategického plánu rozvoje služeb klientům do roku 2015. Pro ověření nákladovosti a přínosů jsme dohodli zkušební provoz vybrané varianty řešení, který se uskuteční ve třetím čtvrtletí letošního roku.

Diplomová práce splnila svůj hlavní i vedlejší cíl práce. Za pozornost stojí její úzké propojení s praktickým využitím a její předpokládaný přínos pro Českou pojišťovnu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Publikované zdroje české:

- ANZENBACHER, A. *Úvod do filozofie*, Státní pedagogické nakladatelství, Praha 1990
- CICERO, M.T. *O povinnostech*. Svoboda, Praha 1970
- ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 40/2009 Sb.: Trestní zákoník*. In: 2010.
- DOLEŽAL, V. *Odpovědnost a obecné dobro*. Seminární práce. Univerzita Karlova, Praha 2010
- DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Ekopress, Praha 2003
- DUPRÉ, B. *Filozofie, 50 myšlenek, které musíte znát*. Slovart, Praha 2010
- ETZIONI, A. *Morální dimenze ekonomiky*. Victoria Publishing, Praha 1995
- HLADÍK, J. *Společenské vědy v kostce*. Havlíčkův Brod 1999
- HUME, D. *Zkoumání o lidském rozumu*. Svoboda, Praha 1996
- KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Svoboda, Praha 1990
- KEYNES, J. M. *Obecná teorie zaměstnanosti, úroku a peněz*. Československá akademie věd, Praha 1963.
- LAERTIOS, D. *Život a učení filosofa Epikura*. Rovnost, Praha 1952
- LOCKE, J. *Esej o lidském rozumu*. Svoboda, Praha 1984
- MANKIEW, N.G. *Zásady ekonomie*. Grada Publishing, Praha 2009
- MILL, J.S. *Utilitarismus*. Vyšehrad, Praha 2010
- MLČOCH, L. *Ekonomie důvěry a společného dobra*. Karolinum, Praha 2006
- NIETZSCHE, F. *Tak pravil Zarathustra*. Votobia, Praha 1995
- PIEPER, J. Tomáš Akvinský : *Život a dílo*. Vyšehrad, Praha 1997
- PŘIKASKÝ, V., J., *Etika*, Karmelitánské nakladatelství, Kostelní Vydří 2000
- RIEGEL, K. *Ekonomická psychologie*. Grada 2007

- SAMUELSON, P. A., NORDHAUS W. D. *Ekonomie*. 18. vydání. NS Svoboda, Praha 2010
- SEDLÁČEK, T., ORRELL, D. *Soumrak homo economicus*. 65. pole, Praha 2012
- SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla*. 65. pole, Praha 2009
- SENECA, L.A. *O klidu duševním a jiné rozpravy*, Praha 1941
- SMITH, A. *Pojednání o podstatě a původu bohatství národů*. Liberální institut, Praha 2001
- SMITH, A. *Teorie mravních citů*. Liberální institut, Praha 2005
- SPINOZA, B. *Etika*. Svoboda, Praha 1977
- THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Portál, Praha 2004

Publikované zdroje zahraniční:

- BANTHAM, J. *Deontology; or, The science of morality*. Longman, London 1834.
- ORWELL, G. 1984. New American Library, New York 1961
- SMITH, A. *The Theory of Moral Sentiments*, Augustus M. Kelley Publishers, New York 1966
- ZAMAGNI, S. *The Economics of Altruism*. The international library of critical writings in economics, Vermont 1995

Internetové zdroje:

- Bible, Český ekumenický překlad*. Česká biblická společnost [online]. 2012. Dostupné na <http://www.biblenet.cz>
- ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 89/2012 Sb.: Občanský zákoník* [online]. 2012. Dostupné na <http://obcanskyzakonik.justice.cz>

- DESCARTES, R. *A Discourse on Method*, The Project Gutenberg Ebook 2008 [online]. Dostupné na <http://www.gutenberg.org/files/59/59-h/59-h.htm>
- DIOGENES L. *The Lives and Opinions of Famous Philosophers, Book 10, The Life of Epicurus* [online]. 2013. Dostupné na <http://www.epicurus.info>
- GRAVES Jr., P. L. *Mises Made Easier* [online]. Free Market Books 2012. Dostupné na <http://mises.org/easier/easier.asp>
- HAWIGER, I. – *Etika v pojišťovnictví (výsledky průzkumu)* [online]. 2013. Dostupné na <http://29162.vyplnto.cz>
- MANDEVILLE, B. *The Fable of the Bees*. The third edition. London 1714 [online]. Dostupné na <http://books.google.cz>
- TRANSPARENCY INTERNATIONAL ČESKÁ REPUBLIKA. *Etické přístupy v podnikání*. Praha 2006 [online]. Dostupné na http://www.transparency.cz/doc/ve_eticke_pristupy_vpodnikani.pdf
- VIRA.CZ. *Pokus o přeložení desatera Božích přikázání do dnešního jazyka, myšlení a prostředí* [online]. 2013. Dostupné na www.wira.cz

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

TABULKA 1 - ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PROVEDENÉM PRŮZKUMU	51
TABULKA 2 - IDENTIFIKACE NEJVNÍMANĚJŠÍCH ETICKÝCH PROBLÉMŮ	72
TABULKA 3 - HLAVNÍ ETICKÉ KONFLIKTY PŘI SJEDNÁVÁNÍ POJISTNÝCH SMLUV	73
TABULKA 4 - HODNOCENÍ VARIANT ŘEŠENÍ	78

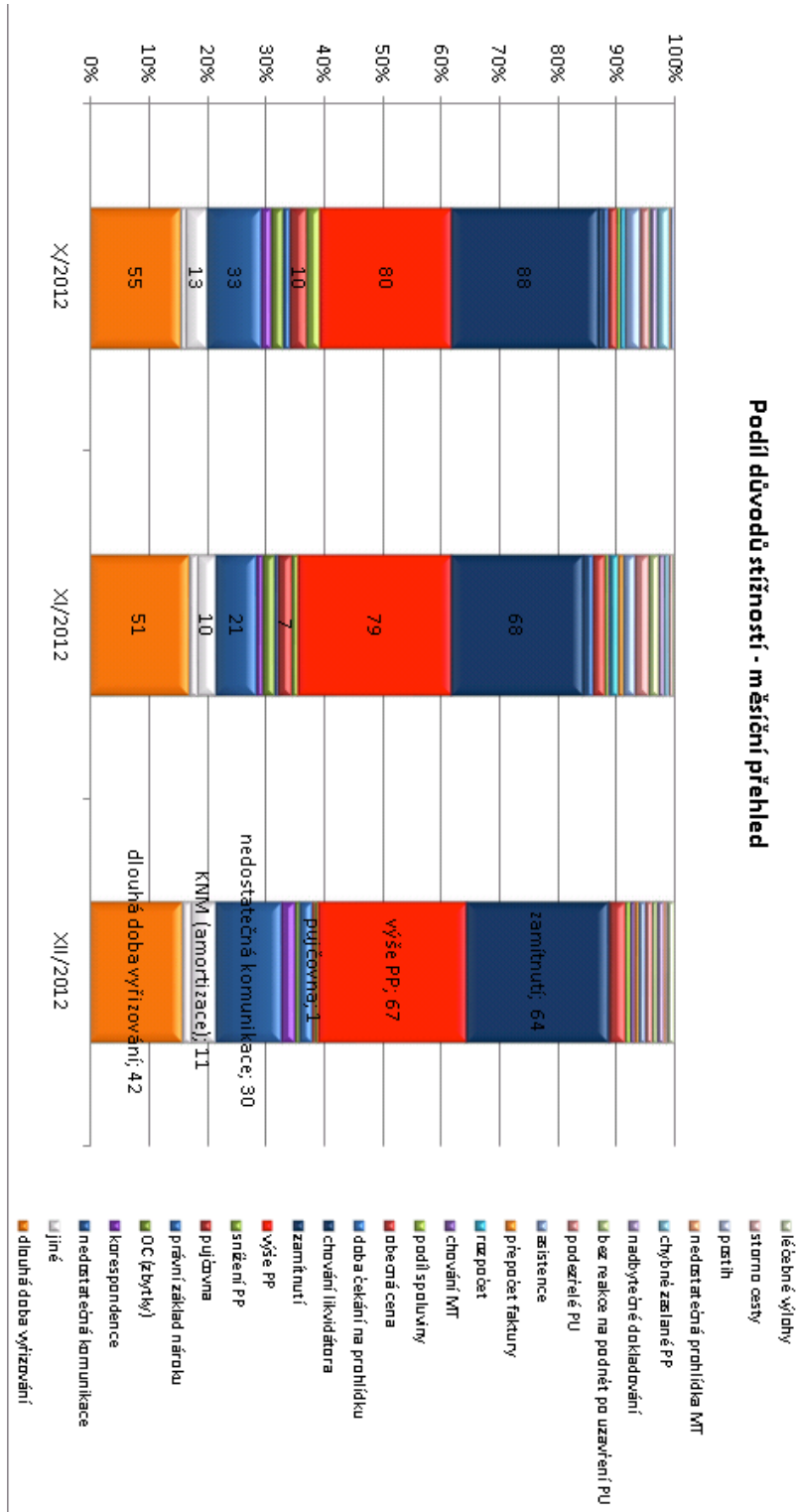
Seznam grafů

GRAF 1 - STATISTIKA STÍŽNOSTÍ NA LIKVIDACI POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ.....	31
GRAF 2 - VYBRANÉ POJISTNÉ VS. NÁKLADY NA POJISTNÁ PLNĚNÍ.....	34
GRAF 3 - OBJEM POJISTNÉHO PODVODU VS. PROKÁZANÉ PODVODY (V TIS. KČ).....	38
GRAF 4 - POKLES OBECNÉ CENY VOZIDLA.....	44
GRAF 5 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 1	57
GRAF 6 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 2.....	58
GRAF 7 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 3.....	59
GRAF 8 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 4.....	60
GRAF 9 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 5.....	61
GRAF 10 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 6.....	63
GRAF 11 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 7.....	64
GRAF 12 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 8.....	65
GRAF 13 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 9.....	67
GRAF 14 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 10.....	69
GRAF 15 - ODPOVĚDI NA OTÁZKU Č. 11.....	70

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1 – PODÍL DŮVODŮ STÍŽNOSTÍ.....	I
PŘÍLOHA 2 – KOVEX ETIKY POJIŠŤOVNICTVÍ PODLE ČAP	II

Příloha 1 - Podíl důvodů stížností



Zdroj: Interní materiál České pojišťovny

Příloha 2 - Kodex etiky v pojišťovnictví podle ČAP



KODEX ETIKY V POJIŠŤOVNICTVÍ (Schváleno shromážděním členů dne 26. března 2008)

Posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“) je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Kodex stanoví etické normy a zásady jednání a chování v pojišťovnictví (dále jen „etické normy“), které budou ve své praxi uplatňovat pojišťovny, jejich zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost pro tyto pojišťovny.
- 1.2. Dodržování ustanovení Kodexu napomáhá chránit dobré jméno pojišťovnictví jako celku a zajišťovat, aby klienti byli řádným způsobem a v potřebném rozsahu informováni o službách pojišťoven a důvěřovali jim, aby ve vzájemných vztazích pojišťoven existovalo zdravé soutěžní prostředí a konkurence probíhala v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže.
- 1.3. Česká asociace pojišťoven (dále jen „ČAP“) napomáhá při uplatňování Kodexu v praxi.
- 1.4. Jednotlivé pojišťovny mohou uplatňovat vyšší etické nároky na chování i jednání svých zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů, než jsou nároky vyplývající z tohoto Kodexu.

II. Obecné zásady chování pojišťoven

- 2.1. Pojišťovny respektují dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže a zvyklosti. Soutěž mezi pojišťovnami smí být vedena jedině pomocí čestných a poctivých prostředků. Pojišťovny musí respektovat pravidla pro tvorbu pojistného. Při účasti ve výběrových řízeních pojišťovny dodržují pravidla poctivého obchodního styku a neposkytují neodůvodněné výhody. Pojišťovny se vyvarují všeho, co by mohlo porušit důvěru klientů a vyvolat zkreslený dojem o jejich službách. Zvláště se pak vyvarují nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o jiných pojišťovnách, jejich zaměstnancích a pojišťovacích zprostředkovatelích.
- 2.2. Šíření informací o jiných pojišťovnách je nepřipustné, pokud by jim mohlo přivodit újmu nebo poškození jejich dobrého jména.
- 2.3. Veškerá reklama je vedena pravdivě, v souladu s pravidly hospodářské soutěže a především bez prvků klamavé reklamy. To platí i pro srovnávání vlastní služby se službami jiných pojišťoven.
- 2.4. V personálních záležitostech pojišťovny postupují obezřetně. V případech, kdy zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé přecházejí od jedné pojišťovny ke druhé, pojišťovna při jejich přijímání přihlíží k tomu, zda při svém předchozím vztahu s pojišťovnou neporušili právní závazky a etické normy chování a zda nejsou porušována pravidla stanovená právními předpisy, zejména na ochranu osobních údajů. Věnují mimořádnou pozornost obsahu smluv uzavíraných s pojišťovacími zprostředkovateli, včetně pravidel, týkajících se pojistného kmene a sankcí při jejich porušení. Zabezpečí, aby ziskatelské odměny a náklady byly úměrné službě poskytnuté zprostředkovatelem.
- 2.5. Pojišťovny vycházejí z toho, že zájem klienta a jeho spokojenost jsou prvořadé. Při sjednávání pojištění nelze narušovat právo na soukromí a nadměrně obtěžovat klienta. Údaje o možných i stávajících klientech nelze získávat tak, aby bylo narušeno klientovo právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

III. Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli

Zaměstnanci pojišťoven a pojišťovací zprostředkovatelé se při své činnosti řídí následujícími etickými a právními normami a pojišťovny dbají na jejich dodržování:

- 3.1. Řádně a svědomitě reprezentují pojišťovnu, pro kterou jsou činní, a pojišťovnictví jako celek.
- 3.2. Vyvarují se všech činností, které vytvářejí konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy pojišťovny pro kterou jsou činní, či pojišťovnictví vůbec. Nejsou činní pro takové subjekty, jejichž činnost je nebo může být rozporu se zájmy pojišťovnictví
- 3.3. Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděli při své činnosti v pojišťovnictví, dodrž mlčenlivost o osobních údajích klientů, obchodním tajemství a jsou povinni zachovávat zákonem stanovenou mlčenlivost o činnosti pojišťovny a o věcech s ní souvisejících, a to i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.
- 3.4. Svého postavení v příslušné pojišťovně nesmí zneužít k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod pro sebe, a stejně tak nesmí svého postavení využít k nabízení či poskytování obdobných výhod.
- 3.5. Nezneužívají ve svůj osobní prospěch ani ve prospěch jiných osob informace a materiální prostředky pojišťovny, pro kterou jsou činní.
- 3.6. Postupují vždy tak, aby nepoškodili zájmy pojišťovny a její dobré jméno.
- 3.7. Neučiní nic, čím by pojišťovně, pro kterou jsou činní, ztížili nebo znemožnili plnění jejích povinností vyplývajících z právního řádu nebo z tohoto Kodexu.
- 3.8. V osobním životě dbají, aby nejednali v rozporu s platným právním řádem, dobrými mravy, obecně platnými zásadami slušného chování a tímto Kodexem.
- 3.9. V zájmu zvyšování svých profesních znalostí a dovedností soustavně pečují o své vzdělávání.

IV. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi

Zaměstnanci pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé ve vztahu ke klientům respektují zejména následující zásady:

Uplatňují zdvořilý a korektní přístup ke všem klientům.

- 4.1. Obchodní jednání vedou v souladu s obchodními zájmy účastníků bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy klienta.
- 4.2. Jsou povinni svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.
- 4.3. Nesjednávají pojištění s klienty, kteří projevují spekulativní záměry. Zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se pojištění právnických i fyzických osob, které se dozvěděli v rámci své činnosti. Mlčenlivost zachovávají i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.

V. Uplatňování Kodexu v rámci ČAP a sankce za jeho porušení

- 5.1. Členové ČAP se při své činnosti řídí zásadami uvedenými v Kodexu a v Etickém kodexu finančního trhu.
- 5.2. Spory mezi pojišťovnami a stížnosti klientů, týkající se porušení pravidel Kodexu, může v ČAP řešit v rámci smířčího jednání Etický výbor ČAP. Tento výbor se při svém jednání, tj. posuzování stížností, bude řídit jednacím řádem, který schvaluje, stejně jako členy Etického výboru, prezidium asociace. Klient musí však uplatnit svou stížnost nejdříve vůči pojišťovně.
- 5.3. K formám prezentace a prosazování zásad uvedených v Kodexu patří i výchovná a publikační činnost ČAP.
- 5.4. Při porušení Kodexu mohou být použity sankce vůči členům ČAP:
 - podle stanov ČAP
 - morální povahy (například interní zveřejnění nálezu smířčího jednání)

Zdroj: www.cap.cz

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Ivo Hawiger

Obor: 6202T087 – Evropská hospodářskosprávní studia (Mgr. EHS)

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Etika v pojišťovnictví

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 74

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů české literatury a pramenů: 33

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 8

Vedoucí práce: Ing. Michal Vacenovský, LL.M.